جامعة الجزائر
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية و الأرطفونيا

أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية/العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة

- دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة-

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم

إعداد الطالبة: مزياني فتيحة

إشراف الأستاذ: بوسنة محمود

السنة الجامعية: 2006 – 2007

جامعة الجزائر
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية و الأرطفونيا

أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية/العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة

- دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة-

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم

إعداد الطالبة: مزياني فتيحة

إشراف الأستاذ: بوسنة محمود

السنة الجامعية: 2006 – 2007

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ إن ينصركم الله فلا غالب لكم و إن يخذلكم فمن ذا الذي ينصركم من بعده و على الله فليتوكل المؤمنون﴾

سورة آل عمران[1] الآية **160**.

الإهداء:

إلى روحيهما الطاهرتين والدي العزيزين

و إلى قرة عيني بنيتي أسماء

كلمة الشكر

أشكر المولى سبحانه و تعالي على منحي نعمة حب البحث و الاستطلاع و إعطائي القدرة على إتمام هذا البحث و تمكيني من الوصول إلى هذه المرتبة العلمية التي أنا فيها.

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لأستاذي الفاضل الذي لم يبخل علي بآرائه القيمة و بنصائحه السديدة لإنجاز هذا البحث. و لا يفوتني أيضا أن أشكر الباحثين و الأساتذة الأجانب على توجيهاتهم النيرة و على مقالاتهم التي أرسلوها إلي و التي دعمت كثيرا هذا البحث و أخص بالذكر Jones J.E. و Schaufeli, W.B. و Jiemmieson, N.L. و Kirkcaldy, B.D و Lepore, S.J. و Pezet-Langevin, V و Spielberger, C.D ... كما أتقدم بجزيل الشكر أيضا للأساتذة المناقشين الذين قبلوا مناقشة هذا البحث.

تشكراتي الخالصة للسيد مسئول الاتصال بالمديرية العامة للأمن الوطني و مساعدته و لكل الذين فتحوا لي الأبواب على مصراعيه للقيام بهذا البحث و كذا كل ضباط الشرطة الذين ساهموا في هذا البحث سواء الذين ملئوا الاستبيانات أو الذين عملوا على توزيعها. كما أقدم شكري لكل من ينتمي لسلك الأمن على كل ما يبذلونه من جهد و شقاء للمحافظة على أمننا و سلامتنا و استقرار بلدنا جزاهم الله كل خير.

كما أوجه شكري الخاص لكل أفراد عائلتي صغيرا و كبيرا و زوجي و أصدقائي و كل من ساعدني و شجعني على إخراج هذا المولود إلى النور.

الفهارس

فهرس المحتويات

الجانب النظري

الفصل الأول: علاقة الضغط المهني بالاحتراق النفسي

الفصل الثاني: أساليب التعامل مع الضغط و التخفيف من حدته

الفصل الثالث: وظائف رجال الشرطة: طبيعة المهام و المسؤوليات

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: منهجية البحث

الفصل الخامس: تحليل ومناقشة النتائج

الملاحق:

ملحق رقم (1): الاستبيان الأولي للضغط المهني عند ضباط الشرطة

ملحق رقم (2): أدوات البحث (بطارية الاستبيانات).

ملحق رقم (3): التحليلات الإحصائية بواسطة SPSS

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة البحث

إشكالية البحث

فرضيات البحث

مقــــــدمـــة:

تفرض الحياة المعاصرة متطلبات و ظروف جديدة و متغيرة باستمرار تساهم في معايشة الأفراد لضغوطات مختلفة: في البيت و في المدرسة و في الشارع و في العمل... هناك من يستطيع التوافق معها و التغلب عليها مستعينا بمختلف الطرق و الوسائل التي تساعده على ذلك، و هناك من يستسلم لها، فيقع فريسة للاضطرابات النفسية و سوء الصحة النفسية و الجسدية.

و إذا كان التغير السريع و المستمر من أهم سمات هذا العصر، فإن ميدان العمل يعتبر ميدانا خصبا لمثل هذه التغيرات و التجديدات. لذلك نجد مختلف الفئات المهنية و العمرية تقع عرضة للضغوطات بمختلف أشكالها. و هذه الضغوطات قد تترك آثارها سواء على الأفراد أو على المنظمات التي يعملون فيها أو على المجتمع الذي يعيشون فيه بصفة عامة . فهذه الضغوطات تشكل كما أطلق عليها الباحثون من أمثال بار–أون Bar-on و ڤرينبرغ Greenberg قاتلا صامتا. لذلك بات هناك اقتناع بضرورة البحث عن الكيفية التي يدير بها الأفراد هذه الضغوطات بنجاح.

يمثل الضغط سمة من سمات العصر التي تتطلب دراسته دراسة معمقة و حلول جذرية حتى نستطيع تفادي حجم الخسائر التي يلحقها بالأفراد و المجتمعات. فعلى سبيل المثال لا الحصر، قدّرت الولايات المتحدة الأمريكية حجم الخسائر التي يلحقها الضغط بالمنظمات بمائة وخمسين (150) بليون دولار سنويا (توافانين Toivanen، 1994) ووفرّت عملية إداراته خمس دولارات عن كل دولار صرف فيه (ماك كاين Mc cain وسميت Smith، 1994) وقدّرت المملكة المتّحدة هذه التكاليف بـــ 1,3 مليار جنيه إسترليني في العام (كوبرCooper وآخرون، 1993)، ممّا جعل كلّ من الولايات المتّحدة الأمريكية، وكندا، وأستراليا، يتقبلون الضغط المهني كمرض مهني. وقد بلغت قيمة تعويضات مخلّفاته في أستراليا 35% من التعويضات الكليّة سنة 1990 (سيكيو sekiou وآخرون، 1995).

بالإضافة إلى حجم الخسائر المادية التي يكلفها الضغط فإن الاحتراق النفسي Burn-out يعتبر أثر سلبي للضغط المزمن في العمل و كميزة لسوء تسييره (كاستعمال استراتيجيات مركزة على الانفعال أو التجنب). و قد ذهبت دراسات عديدة في هذا الاتجاه كدراسة ديري Deary و آخرون (1996)، و جيرولت Girault(1989)، و ليتر Leiter (1990) (1991) ، و بيزي-لونجوفين Pezet-langevin (1994)، و لي Lee و أشفور Ashfort (1996)،و ماسلاش Maslach و شوفلي Schaufeli (1993) (عن بيزي-لونجوفين Pezet-langevin و رولوند Rolland،1999).و تذكر (بيزي-لونجوفين ،1999) في هذا الصدد أن الاحتراق النفسي وثيق الصلة بإشكالية الضغط و تعرفه كما يلي:" أنه مجموعة من الاستجابات المتتالية لتجربة الضغط في العمل و التي تعني بالدرجة الأولى المهن الخاصة بتقديم المساعدة".

و قد توصلت الدراسات فعلا في هذا الميدان إلى أن هذا النوع من المهن – أي المهن الخاصة بتقديم المساعدة – Les professions d’aides يرتبط بما يسمى بالاحتراق النفسي و كمثال عن بعض هذه المهن نجد التمريض (ليبيقوتLeibigot و لافون Lafont ، 1985) و (فاجين Fagin و آخرون ، 1996) و(ليترLeiter و هارفي Harvy، 1999) و الخدمات الاجتماعية (شين Shinn ، 1984) و التعليم و التكوين (كرومبيزCrombez و آخرون،1985).

إن هذه المهن تتشابه في عدة خصائص أهمها:

- أن الفرد في هذه المهن يأخذ على عاتقه فردا آخر من خلال علاقة بين-شخصية تتطلب اندماج شخصي و شبه كلي لهذا الفرد وعلى أساسها يتوقف نشاطه و فعاليته(بيزي-لونجوفين، تحت الطبع) و (بيزي-لونجوفين و رولوند ،1999).
- أن هذه المهن تنطوي على علاقة تقديم مساعدة تتضمن اتصال مباشر على الأقل جزئيا مع العميل (الوكيل) (بيس Besse و آخرون،1992)

- أن هذه المهن تميل إلى دفع الفرد العامل إلى الحفاظ على صورة مثالية دائمة عن نفسه (ليبيقوتLeibigot و لافون Lafont ، 1985).
- إن الأداة الرئيسية في هذه المهن هي شخصية العامل (والو Wallot، 1987).

بالإضافة إلى ما سبق يمكننا أن نضيف الخصائص التالية و التي من المفروض أن تتميز بها هذه المهن (عن حمدي ياسين و آخرون، 1999):

- توفر الكفاءة لدى العاملين في هذه المهن.
- وجود الإثارة في العمل و التعاون فيما بين العاملين.
- أهمية وجود عامل الاستقلالية عند العاملين فيما يتعلق باتخاذ القرارات الخاصة بطبيعة الخدمات التي يجب تقديمها.
- أهمية توفر الالتزام و الإخلاص و الإنسانية عند أصحاب هذه المهن.

إن مهنة رجال الشرطة تندرج ضمن المهن الخاصة بتقديم المساعدة و تصنف ضمن المهن الخمسة الأكثر ضغطا على النطاق العالمي (أنشيل Anshel و آخرون، 1997). لهذا نجد أجهزة الأمن في الكثير من البلدان اتخذت إجراءات علاجية للتخفيف من حدة الضغط و نتائجه السلبية (عن جمعية رؤساء الضباط الأمريكية، 1984).

و نظرا، لأهمية و طبيعة عمل الشرطي، فإنه يتوجب على العاملين في هذا الميدان، أن يكونوا مؤهلين من الناحية النفسية و المهنية لممارسة مهنتهم بشكل يكفل لهم الأداء الجيد. و قد اقترحت جمعية رؤساء الضباط الأمريكية سنة 1987 أن يتم التوظيف في هذه المهن حسب درجة مقاومة المرشحين للضغط. و نص اقتراحها على ما يلي:

"يجب الاعتناء في عملية اختيار المرشحين لسلك الشرطة بقدراتهم على التعامل مع المواقف الضاغطة." (فلين Flin و سلافن Slaven، 1996)

و قدم (بوسنة Boussena وآخرون، 1999) تحليل مفصل لمهنة ضابط الشرطة و متطلباتها و بالتالي بطارية خاصة لاختيار المترشحين لهذه المهنة بناء على خصائص ذهنية و شخصية و بدنية.

إلا أن رغم الاهتمام الزائد بموضوع ضغوط العمل و الاحتراق النفسي في الدول المتقدمة و تعدد الدراسات التي تعرضت لهما في مختلف مهن المساعدة، فإنه يوجد نقصا في الدراسات المتعلقة بموضوع ضغوط العمل و الاحتراق النفسي لدى رجال الشرطة. أما في العالم العربي و في الجزائر خاصة فلم نجد أية دراسة حول الموضوع.

إن اتساع نطاق الدراسات حول الاحتراق النفسي إلى مهن أخرى غير مهن المساعدة التي ارتبط بها في الأصل، تجعله يمتزج بالمفهوم العام للضغط في العمل. لذلك يجب العمل على تحديد ميدانه من أجل الحفاظ على نوعيته و إلا سينحل بسهولة كما جاء (عن سكارفون Scarfone،1985) في سعة الكتابات حول الضغط. هذا من جهة، من جهة أخرى، فإن أغلب الدراسات تحاول الكشف عن مصادر الضغط أو مستويات الاحتراق النفسي بغض النظر عن المميزات النفسية للأفراد.

من هذه المنطلقات تم اختيار هذا الموضوع و الذي من خلاله نهدف إلى ما يلي:-
دراسة الاحتراق النفسي في مهنة من مهن تقديم المساعدة الذي ارتبط بها تحديدا لميدانه

- دراسة الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة خصيصا نظرا لطبيعة عملهم و قلة الدراسات عليهم

- التركيز على دراسة مصادر الضغط المهني و كيفية التعامل معها حسب المميزات النفسية لضباط الشرطة و مدى تأثير ذلك على الاحتراق النفسي.

وللقيام بهذا البحث اقتضى الأمر تقسيمه إلى جانبين هامّين مدّعمين لبعضها البعض: جانب نظري، وجانب تطبيقي.

يحتوي الجانب النظري على المعارف السابقة حول موضوع البحث و يتضمن ثلاثة فصول.

تناول الفصل الأول علاقة الضغط بالاحتراق النفسي ، باعتبار الاحتراق النفسي نتيجة حتمية للضغط المستديم. متطرقا بذلك إلى مفهوم الضغط من خلال تعريفه، وإلقاء الضوء على التصورات النظرية التي جاءت فيه، و تحديد استجابات الجسم له. ثمّ مفهوم الضغط المهني من خلال تعريفه، و تحديد مصادره و مظاهره. ثمّ مفهوم الاحتراق النفسي من خلال تعريفه، و أبعاده، و مراحله.

أما الفصل الثاني فقد خصص لأساليب التعامل مع الضغوطات و التخفيف من حدتها و المتمثلة في المميزات النفسية التالية: استراتيجيات المقاومة، و الدفاعية النفسية و المعبرية الانفعالية.

و إبرازا لأهمية و مسؤولية و طبيعة مهنة الشرطة فقد أفرد لهذا الموضوع الفصل الثالث و هذا بعد تحديد مفهومي الشرطة و الأمن. و بالتالي التطرق إلى الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة.

أما الجانب الميداني فقد احتوى فصلين اثنين (الرابع و الخامس)

خصص الفصل الرابع إلى منهجية البحث حيث تناول منهج البحث و متغيرات البحث، و العينة و مكان تواجدها، و الأدوات المستعملة لجمع البيانات بما فيها كيفية بناء مقياس مصادر الضغط عند ضباط الشرطة بكل خطواته و في الأخير تناول الأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل البيانات.

أما الفصل الخامس و الأخير من هذا البحث فقد خصص لعرض و تحليل و مناقشة النتائج على ضوء الأدبيات السابقة حول الموضوع.

وفي الأخير ومن خلال زبدة البحث المتمثلة في نتائجه، تمّ استخلاص جملة من الاقتراحات التّي ارتأيناها مناسبة.

إشـــــكالية البـــــحث:

إن أهم ما تسعى إليه المجتمعات تحقيق الأمن و الطمأنينة لدى أفرادها. لذلك اتبعت منذ القدم نظاما معينا هدفه تطبيق القوانين المتفق عليها من أجل تسيير العلاقات البشرية. و يعتبر جهاز الأمن أو الشرطة العمود الفقري للبناء الأمني في المجتمع و يمثل كما يقول (عدلي، 2001)" محور العملية الأمنية في كل مجتمع إنساني منظم " لذلك عملت هذه المجتمعات على إعداد هيئة قوية من رجال الشرطة تتكفل بالإشراف على تحقيق النظام و الاستقرار و الأمن.

يتحدد نشاط رجال الشرطة كما يذكر (نيلينNyléne، 1996) في عمليات المنع preventive وعمليات القمع repressive .

و حتى يتمكنوا من تنفيذ شتى إجراءات الأمن بمختلف نوعياتها المانعة و القامعة لا بد و أن تكون لدى رجال الشرطة مواصفات خاصة مناسبة و مطلوبة (جسما نية، عصبية، ونفسية)؛ فبقدر توافر القوى البشرية التي تحوز أكبر عدد ممكن من الصفات المطلوبة، بقدر نجاح أجهزة الأمن في تحقيق الهدف من وراء وجودها.

فمن الناحية الجسمية على سبيل المثال لا الحصر، فإن القيام بعمليات القمع و المنع تتطلب بذل جهد جسمي معتبر. و قد توصل (فريج Vrij و دينجمانسDingmans ، 1996) إلى أن هذا الجهد يتسبب في بعض الإستثارات الجسمية كازدياد ضربات القلب و التنفس. و قد لوحظ ذلك عند إسراع رجال الشرطة إلى مكان الجريمة (الحادث). بالإضافة إلى ذلك فإن القيام بهذه العمليات يتطلب إدراك الخطر و تحمله و استخدام الاستراتيجيات اللازمة التي تساعد على التكيف معه (عن باتون Paton، 1996) لأن عدم إدراك الخطر أو عدم تقديره كما ينبغي حسب لورونس Lawrence (1974) فإنه يؤدي لا محالة إلى عدم تلاؤم تفسير الأحداث و السلوكيات المختارة (عن ديون- برولكس Dionne-proulx ، 1992).

و من الناحية النفسية، فإن مواجهة رجال الشرطة خلال القيام بمهامهم للكثير من الحوادث المفجعة، و الوفيات، و معاناة المظلومين، و التعامل مع الكثير من الأمور و

المواقف التي لا يمكن السيطرة عليها تجعلهم عرضة للضغوطات النفسية و الاجتماعية الصعبة و يتوقع حسب (مورون Moran و بريتون Britton ، 1994) أن تكون لدى غالبيتهم أعراض بعد الصدمة post-trauma كنتيجة لذلك.

وقد أثبت (كيركالدي Kirkcaldy،1994) أن رجال الشرطة يواجهون ضغوطات مرتبطة بطبيعة عملهم (كتغير طبيعة الدور ، و استعمال متزايد للعنف و الأسلحة، و التوترات التي يتعرضون لها و ساعات العمل الطويلة). فالفرد من هؤلاء يقع بالإضافة إلى ظروف العمل الضاغطة تحت ضغط داخلي للعطاء فيصبح معرض للوصول إلى حالة الاحتراق النفسي (عسكر، 2000) و هي حسب(بواريي Poirier ،1985) المرحلة التي تتوقف فيها قدرة الجسم على الدفاع أو التكيف مع أي اعتداء مفرط كان.

و قد أشار (جرانتام Grantham، 1985) في هذا الصدد إلى أن هؤلاء الأفراد كثيرا ما يتقدمون إلى الطبيب بكشف خاص لحالتهم، فهم يعرفون مؤشرات مرضهم و الخاصية المرضية لنشاطهم المهني.

و بناءا على ما سبق فإن مشكلة البحث الحالي تدور حول مدى تطور الضغط المهني إلى احتراق النفسي عند ضباط الشرطة آخذين بعين الاعتبار مدى مساهمة الخصائص أو المميزات النفسية في حدوث أو عدم حدوث ذلك. فالمستوى الأمثل للضغط يختلف كثيرا من فرد لآخر هذا ما يرجعه لازاروس و زملاؤه إلى الاختلافات الفردية في تقييم الحالة و مواجهتها كما جاء عن (بروشون- شويتزر Bruchon- Schweitzer ، 1997).

لذلك نتساءل كيف يتطور هذا الضغط إلى احتراق نفسي؟ و لماذا يتطور لدى البعض و لا يتطور لدى البعض الآخر ؟.

لقد حاولت دراسات عديدة معرفة ما إذا كان تأثير الضغط على الاحتراق النفسي مباشر أم غير مباشر (كوب Kop و آخرون، 1999) و حاولت أخرى إيجاد العوامل الوسيطية في هذه العلاقة كالحالة النفسية (بارلينغ Barling و ماكينتير Macintyre ، 1993) و مركز التحكم مالبين Malpin و حيبس Hips (1991) (عن نصر يوسف

و مقابله، 1996) و استراتيجيات المقاومة (إيستبورغEastburg ، 1994)؛ (جيمييسون Jimmieson و تيري Terry & ،1998).

و يصف ويليامس Williams (1997) (عن عبد الرحيم الأحمدي، 2002) العوامل الوسيطية بأنها: "قوي حيادية قد تؤدي إلى نتائج سلبية أو إيجابية، و ذلك حسب قدرة الفرد على التكيف معها" لذلك فإن وجود مسببات الضغوط لا يعني بالضرورة وجود استجابة سلبية متمثلة في الشعور بالضغط. و في بحثنا هذا اخترنا ثلاثة عوامل هي:

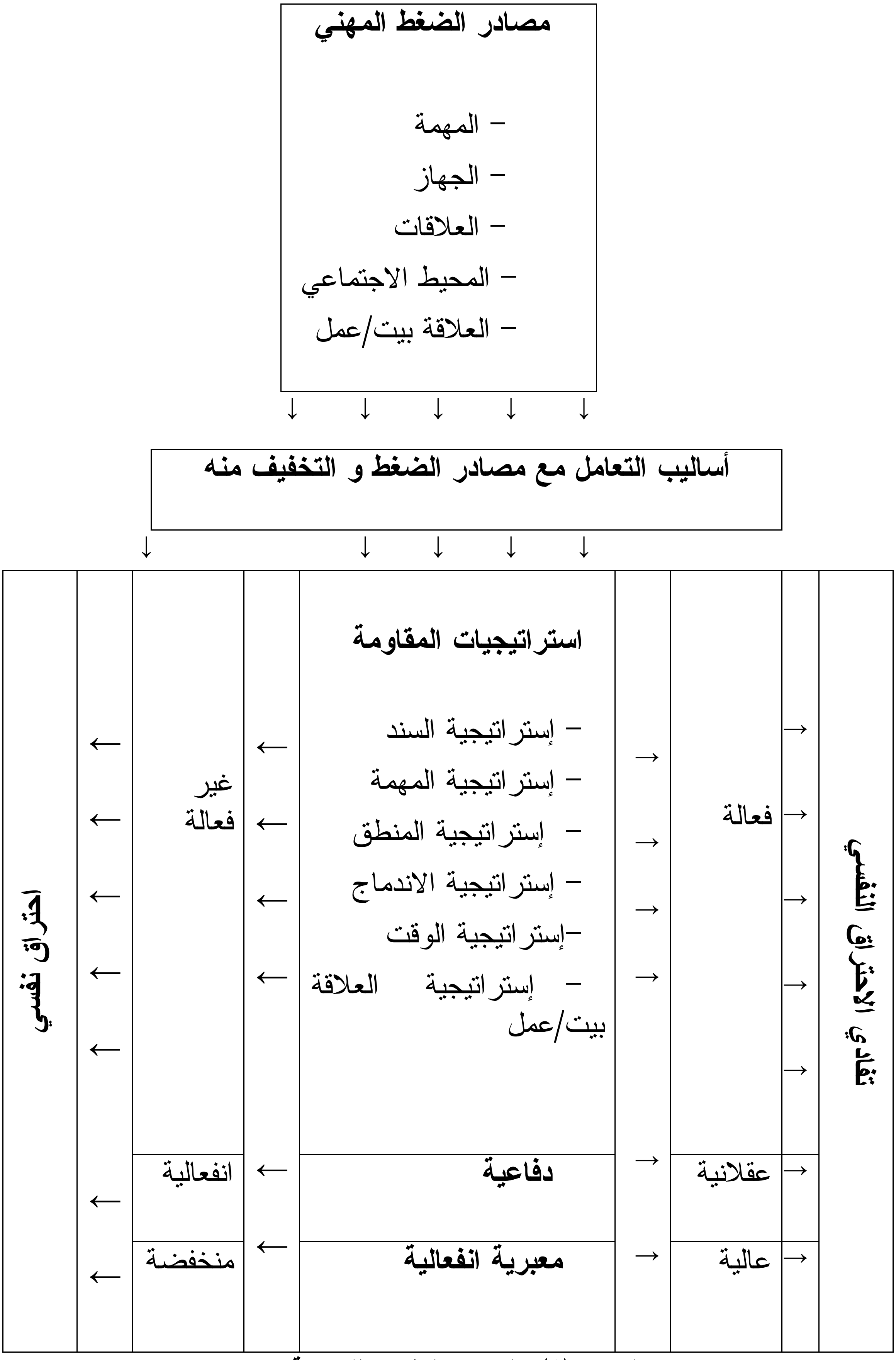
- استراتيجيات المقاومة Coping strategies
- الدفاعية النفسية Psychological defenssivness
- المعبرية الانفعالية Emotional expressivity

فالفرد في مواجهته لمختلف الضغوطات يلجأ إلى استعمال أساليب خاصة مباشرة تعرف باستراتيجيات المقاومة (فعالة أم غير فعالة) و هذا ما أثبتته العديد من الدراسات و عند فشل هذه الأساليب يلجأ عادة إلى طرق أخرى غير مباشرة متمثلة في الدفاعية الانفعالية أو الدفاعية العقلانية و هذا أيضا ما أقرته العديد من النظريات (السيد عبد الرحمن، 1998).

بالإضافة إلى الاستراتيجيات التي يلجأ إليها الفرد لمقاومة مختلف الضغوطات في محيطه فإن باحثين آخرين من أمثال ريم Rime (1995)؛ سيلفرس Silvers و وورتمان Wortman (1980)؛ و تيل Tail و سيلفرسSilvers (1989) (عن ليبور Lepore و آخرون، 2000) يتفقون على أن الإفشاء أو التعبير عن الأحداث الحياتية الضاغطة في حدّ ذاته يعتبر استجابة مقاومة هامة(ليبورLepore و آخرون، 2000) و هذا ما يجعل الأفراد يلحون إلحاحا شديدا خلال الأحداث المنفرة في التعبير عن أفكارهم و مشاعرهم المرتبطة بالأحداث (ليبور، 1997).

و عليه، فإن الهدف من هذا البحث يتمثل في تحديد مصادر الضغط المهني و كيفية التعامل معها و مواجهتها و مدى مساهمة ذلك في التأثير على الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة. و يمكننا أن نلاحظ في الشكل (1) طبيعة العلاقات بين مختلف المتغيرات المأخوذة في الاعتبار في هذا البحث و محتوى كل من مصادر الضغط المهني و أساليب التعامل معها و الاحتراق النفسي.

تخلق مواجهة مختلف المهام لدى ضباط الشرطة مستوى عال أو شديد من الضغط في مختلف مصادره فيلجأ هؤلاء إلى استعمال أساليب مباشرة و أخرى غير مباشرة لمقاومة هذه الضغوطات. تتمثل الأساليب المباشرة في: إستراتيجية السند، و إستراتيجية المهمة، و إستراتيجية المنطق، و إستراتيجية العلاقة بيت/عمل، و إستراتيجية الوقت. و تتمثل الأساليب غير المباشرة في: الدفاعية الانفعالية والعقلانية. بالإضافة إلى إظهار معبرية انفعالية للتخفيف من حدة الضغط. و في حالة فشل هذه الأساليب ينشأ الاحتراق النفسي الذي هو عبارة عن إنهاك انفعالي، ذهني و جسمي يتبع بتقييم سلبي لكفاءتهم و الشكل (1) يبرز هذه العلاقات.



شكل رقم (1): **التصور المقترح للدراسة.**

و من خلال هذا التصور لموضوع البحث نحاول الإجابة على التساؤلات التالية:

1- هل يدرك ضباط الشرطة ضغطا مهنيا شديدا فيما يخص المصادر التالية: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي، و ضغط العلاقة بيت/عمل ؟

2- هل يبدي ضباط الشرطة مقاومة عالية لمصادر الضغط الذي يدركونه و هذا من خلال استعمالهم استراتيجيات المقاومة التالية: استراتيجية السند الاجتماعي، و استراتيجية المهمة، و استراتيجية المنطق، استراتيجية العلاقة بيت/عمل، و استراتيجية الوقت، و استراتيجية الاندماج؟.

3- هل يبدي ضباط الشرطة دفاعية عقلانية أكثر من دفاعية انفعالية ؟.

4- هل يعاني ضباط الشرطة من الاحتراق النفسي؟.

5- هل توجد علاقة بين الضغط المهني و الاحتراق النفسي؟.

6- هل تزيد كل من استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية/العقلانية بعد إضافتها لمصادر الضغط في شرح التباين في مستويات الاحتراق النفسي و أبعاده كل على حدة عند ضباط الشرطة؟.

فرضيات البحث:

للإجابة على تساؤلات البحث تم وضع الفرضيات التالية:

1-يدرك ضباط الشرطة ضغطا مهنيا شديدا فيما يخص المصادر التالية: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي، و ضغط العلاقة بيت/عمل

2- يبدي ضباط الشرطة مقاومة عالية لمصادر الضغط الذي يدركونه و هذا من خلال استعمالهم استراتيجيات المقاومة التالية: استراتيجية السند الاجتماعي، و استراتيجية المهمة، و استراتيجية المنطق، استراتيجية العلاقة بيت/عمل، و استراتيجية الوقت، و استراتيجية الاندماج.

3- يبدي ضباط الشرطة دفاعية عقلانية أكثر من دفاعية انفعالية.

4- يعاني ضباط الشرطة من احتراق نفسي معتدل لأنهم كما نفترض يتمتعون بمقاومة عالية للضغط و بدفاعية عقلانية و معبرية انفعالية.

5- توجد علاقة بين الضغط المهني و الاحتراق النفسي.

6- تزيد كل من استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية/العقلانية بعد إضافتها لمصادر الضغط في شرح التباين في مستويات الاحتراق النفسي و أبعاده كل على حدة عند ضباط الشرطة. بمعنى آخر فإن استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية/العقلانية تلعب دور وسيطي في أثر مصادر الضغط المهني على الاحتراق النفسي و أبعاده كل على حدة عند ضباط الشرطة.

الجانب النظري

الفصل الأول

"علاقة الضغط المهني بالاحتراق النفسي "

تمهيد

1- الضغط: المفهوم و التصورات و الاستجابات

2- الضغط المهني: المعنى و المصادر والمظاهر

3- الاحتراق النفسي: معناه و أبعاده و مراحله.

تمهيــــــــــــــد:

يمكن لحالة العمل أن تكون مصدرا للعديد من الضغوطات. و نظرا لطبيعة مهنة الشرطي، التي تعتبر مجالا واسعا لهذه الضغوطات، فإن استدامتها قد تؤدي إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي الذي يعتبر مشكل جدي في مثل هذه المهن (مهن تقديم المساعدة) لذلك يهدف هذا الفصل إلى تحديد كل من مفهوم الضغط و مفهوم الضغط المهني و مفهوم الاحتراق النفسي.

1 ــ مفهوم الضغط

1-1- معنى الضغط:

إنّ الضغط كلمة لاتينية الأصل ، استعملت في اللّغة الإنجليزية بمعنى مصاعب أو محنة أو حزن خلال القرن السابع عشر. ثمّ أخذت معنى القوّة، والكبس، والجهد المكثّف حسب القدرات الفكرية و العضلية للفرد في آخر القرن الثامن عشر (كوبرCooper، 1985).

و يعتبر كانون Cannon (1932) أول من بحث في الضغوط، و قد توصل إلى أن استدامة هذه الأخيرة تؤثر سلبا على الفرد إذ تؤدي إلى اضطراب النظام البيولوجي لديه (عن هيجان، 1998)

غير أنّ مصطلح الضغط في حدّ ذاته لم يستعمل إلاّ بعد أن توصّل هانس سيلي hans selye (1946)، إلى أنّ أيّ طلب (فيزيولوجي، أو نفسي، أو انفعالي) إيجابي أو سلبي، يؤدي إلى استجابة بيولوجية. و بذلك أطلق هذا المصطلح على هذه الظاهرة.

يعتبر هانس سيلي و هذا حسب معظم الدراسات، الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغط إلى الحياة العلمية فقد كان متأثرا بفكرة أن الكائنات البشرية يكون لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير خاصة و ذكر أن الضغوط يكون لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنهاك و الانفعال الذي يصيب الجسم؛ إذ أن أي إصابة جسمية أو

حالة انفعالية غير سارّة كالقلق و الإحباط و التعب و الألم لها علاقة بتلك الضغوط (عن عبد الفتاح محمد، 1999).

إلا أن ما يجدر الإشارة إليه هو أن سيلي غيّر كثيرا في تعريفاته للضغط محتفظا في الوقت ذاته بتعدّد أبعاده. ففي بداية أعماله (عن الحجار، 1990) كان يقصد بالضغط "العوامل الخارجية المضرّة"، ثم غير معناه ليصبح "استجابة الجسم لهذه العوامل"، ثم ما لبث أيضا أن غيره ليعني به "اعتداء / ردّ فعل غير خاصّ (ردّ فعل لحالة سارّة أم غير سارّة)"، ثم استقر سنة 1955 على إعطائه معنى "استجابة غير خاصّة يعطيها الجسم لأيّ طلب" كان و من خلال هذه الاستجابة يتكون "التناذر العام للتكيف" (عن مورر Maurer، 1984).

ما يلفت الانتباه أيضا هو أنّ هذا المصطلح – منذ ظهوره– اتّخذ تعاريف متعدّدة، واستخدم في تخصّصات و ميادين مختلفة حتى أن أغلب الباحثين الذين واجهتهم هذه المشكلة اقترحوا أن يعرّف هذا المفهوم حسب المنظور الخاص لكل باحث (كاتبراس cathebras و روسي Rosset, 1988) وهذا راجع دون شك إلى تعقّد ظاهرة الضغط التي تخصّ كلّ جوانب الحياة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى نجد أنّ هناك من يعرّف الضغط كمثير، وهناك من يعرّفه كاستجابة، وهناك من يعرّفه كمثير واستجابة في آن واحد.

* يقصد سيلي بالتناذر العام للتكيف " العوامل التي تؤثر عامة على مختلف أجزاء الجسم التي تساعد على تحصيل مرحلة المقاومة و الحفاظ عليها (عن مورر Maurer، 1984).

فالاتجاه الأوّل يتناول الضغط باعتباره أحد المثيرات أو المنبّهات التّي تتواجد في البيئة، وتحدث تأثيرها على الفرد. والاتجاه الثاني يرى أن الضغط هو استجابة الفرد للمثيرات (مسبّبات الضغط). في حين يتناول الاتجاه الثالث الضغط باعتباره التفاعل الدّي يحدث بين هذين العنصرين: مسببّات الضغط والاستجابات نحوها.

إنّ هناك مآخذ على التناول الأوّل و التناول الثاني فالاعتراض فيما يخصّ الأوّل، يرجع إلى أنّ نفس المثير بإمكانه إحداث استجابات متعدّدة ومختلفة باختلاف الأفراد. فمعرفة ظروف المثيرات لا يعني بالضرورة التنبّؤ بالاستجابات النفسية أو النفسجسمية، نتيجة للفروق الفردية، فالتجارب الحياتية للأفراد تجعل تقييماتهم للتهديد والمقاومة وأساليب الدفاع مختلفة. و بالنسبة للتناول الثاني، فإن الاستجابة يمكن أن تتغيّر تغيّرا بارزا مع استمرار و تكرار نفس ظروف المثيرات بعد وقت من الزمن. وبالتّالي فإنّ التناول الثالث هو العملي أكثر (ماسون Masson، 1975)، بحيث يرتكز في تعريفه للضغط على العلاقة بين الفرد والمحيط، فيأخذ بعين الاعتبار مميزّات الفرد من جهة، وطبيعة موقف الضغط من جهة أخرى.

ومن بين الباحثين الذين أخذوا بالتناول الثالث نجد سزيلاجيي Szilagyi و والاسWallace (1987) (عن الحناوي،1999) اللذان يعرفان الضغوط على أنها: "عبارة عن تجارب داخلية تخلق و تولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية: (المنظمة أو الشخص)". و هذا يعني كما يرى سزيلاجيي و والاس أنه يمكن تحديد عناصر الضغوط بثلاثة عناصر رئيسية هي:

- عنصر المثير
- عنصر الاستجابة
- عنصر التفاعل

و يمكن توضيح هذه العناصر كما يلي:

- **عنصر المثير:** يشمل هذا العنصر على الضغوط و المؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط. و قد تأتي هذه المثيرات من الأفراد أو المنظمة أو البيئة.

- **عنصر الاستجابة:** يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية و النفسية و السلوكية للضغوط مثل: الإحباطات و القلق.

- **عنصر التفاعل:** و هو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل مابين عوامل المثيرات و الاستجابات. و يأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة و العوامل التنظيمية في العمل و المشاعر الإنسانية و ما يترتب عليها من استجابات.

هذا من جهة، من جهة أخرى يرى باحثون آخرون أن للضغط جانبين اثنين هما:

- جانب إيجابي لا يلحق ضررا بالفرد، بل يعد مفيدا، حيث يكون عامل محفز له لبذل الجهد و النجاح.
- و جانب سلبي يتمثل في الألم الذي يعاني منه الفرد.

إلا أن عندما يذكر الضغط غالبا ما ينصرف معناه إلى الجانب السلبي.

و ما يجدر الإشارة إليه هو أن جانب الضغط الذي يسيطر على الفرد يتوقف أساسا على الكيفية التي يتعامل بها مع المواقف و الأحداث، و مسببات الضغط و على إدراكه.

هكذا يمكننا القول أن الضغط النفسي ينشأ نتيجة تقييم الفرد للمحيط الذي يعيش فيه على أنّه يهدّد أو يفوق قدراته ويسيء إلى رفاهيته النفسية.

1-2- التصورات النظرية المفسرة للضغط:

من بين النظريات الرائدة في تفسير الضغط و الأكثر شيوعا و استعمالا من قبل الباحثين نجد نظرية هانس سيلي و نظرية سبيلبرجر Spielberger و نظرية لازاروس Lazarus التي سنتطرق إليها فيما يلي:

1-2-1- نظرية هانس سيلي:

يمرّ الضغط حسب "سلي" بثلاثة مراحل كما هو موضّح في الشكل رقم (2)

الحدث الضاغط ← مرحلة الإنذار ← مرحلة المقاومة ← مرحلة الإنهاك

شكل (2): نموذج أعراض التكيف العام لسيلي

(عن يخلف، 2001)

1-2-1-1- مرحلة الإنذار:

تمثل هذه المرحلة أول رد الفعل للموقف الضاغط. فعندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس تنتقل إشارات عصبية إلى الدماغ و بالتحديد إلى الغدة النخامية التي ترسل رسائل عصبية و كيميائية للأجهزة المعنية في الجسم (عسكر، 2000)، فتحدث تغيّرات قلبية عرقية نتيجة للتفريغ المفاجئ والعنيف للأدرينالين في الدم فيرتفع ضغط الدم، ويزداد دوران الدم في العضلات والدماغ، وتزداد الإيقاعات القلبية والتنفسية – حسب قوة و فجأة عامل الضغط –؛ مما يجعل استجابة الفرد السلوكية في هذه الحالة تتميّز بالمواجهة أو الهروب. وإذا استمر تعرّض الفرد للضغط فإنّه يعيش المرحلة الثانية من الضغط (فيستر Vester ، 1979 ؛ كوبر Cooper، 5 198؛ بن طاهر 1998).

1-2-1-2- مرحلة المقاومة :

ويطلق عليها أيضا اسم مرحلة التكيّف الكامل أو التوازن. وهي مرحلة أساسية لميكانيزم الضغط تسيّر بواسطة الجهاز الودّي. يزداد النشاط الفيزيولوجي في هذه المرحلة تزايد سريعا يجعل الفرد يعيش ضغطا يوميا وتوتّرا داخليا. إلاّ أنّ هذا الأخير يتلاءم مع هذه المرحلة بعكس ما يحدث في مرحلة الإنذار التي تأتي فجأة وعلى شكل صدمة. بيد أنّ استمرار عامل الضغط أو عدم قيام ميكانيزم الدفاع بدوره، يصل الفرد إلى مرحلة الإنهاك (رونوRenaud، 1990؛ كوبر، 1985؛ فيستر 1979).

1-2-1-3- مرحلة الإنهاك :

تأتي هذه المرحلة بعدما تلاشي ميكانيزمات التكيّف، وتحت فعل جهاز "نظير الودّي" وبحركات الذهاب والإياب تعود إلى مستواها شيئا فشيئا (كوبر، 1985؛ فيستر، 1979) فهذه المرحلة قابلة للانعكاس بعد فترة جيّدة من الراحة.

و يذكر سيلي أن شدة الاستجابة للضغوط تتحدد عن طريق العوامل الوسيطية و تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عملية التكيف و يعتمد التهديد و التغلب على المشكلات على النشاط المعرفي للتقييم و لكل تقييم نمط معين من الاستجابة (عن الرشيدي، 1999).

1-2-2- نظرية لازاروس:

حسب نظرية لازاروس المعرفية (عن يخلف، 2001) فإن استعمال الفرد لأساليب مواجهة غير فعالة يترتب عنه معاناته من الضغط النفسي. و إنه لا يمكن فهم الضغط النفسي بدون الرجوع إلى المكون المعرفي الكامن وراء تفسير الفرد للموقف أو الحدث الذي يتعرض له. و العملية المعرفية هذه تمثل حجر الأساس لتحديد طبيعة استجابة هذا الفرد للضغوط المختلفة داخلية كانت أم خارجية. و عملية إدراك الموقف و تقييمه هي الأساس في مسألة مواجهة الضغوط الحياتية و التغلب عليها. و عليه فإن العملية المعرفية المسئولة عن تقييم الموقف و تحديد طبيعة استجابة الفرد له هي التي تعرف بمفهوم المواجهة لدى لازاروس و الذي سنتطرق إليه في الفصل الموالي.

1-2-3- نظرية سبيلبرجر :

يربط سبيلبرجر في نظريته للضغط بين قلق الحالة و الضغط. و يعتبر أن الضغط ناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق. و يهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية

المحيطة و التي تكون ضاغطة، و يميز بين حالات القلق الناتجة عنها و يحدد العلاقة بينها و بين ميكانيزم الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة. فالفرد يقدر الظروف الضاغطة التي أثارت حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط (كبت، أو إنكار، أو إسقاط) أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط.

و مع أن سبيلبرجر اهتم بتحديد خصائص و طبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي إلى مستويات مختلفة لحالة القلق إلا أنه لا يساوي بين المفهومين (أي مفهوم الضغط و مفهوم القلق) لأنهما يوضحان الفروق بين خصائص القلق كرد فعل انفعالي و المثيرات التي تستدعي هذه الضغوط.

و يميز سبيلبرجر أيضا بين مفهوم الضغط و مفهوم التهديد فكلمة الضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف و الأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير و التفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف أي توقع الخطر أو إدراك ذاتي للخطر (الرشيدي، 1999).

مما سبق يتضح أن النظريات تختلف في تفسيرها للضغط إلا أنها مكملة لبعضها البعض. فسيلي قسم الضغط إلى ثلاثة مراحل و هذا التقسيم يحقق هدفا هاما يتمثّل في تسيير طاقة الجسم بطريقة فعّالة، وجعلها تحت التصرّف عند الحاجة، وتجديدها مباشرة بعد الاستعمال. لهذا يعتبر الضغط من الناحية البيولوجية ضروري، إذ ينظّم دفاع الجسم ضدّ كلّ الاعتداءات الخارجية سواء باتّخاذ سلوك هروبي أم هجومي.

ونستطيع أن نقول مثلما قال (فيستر، 1979) " إنّ ميكانيزم الضغط جزء من برنامج حقيقي للبقاء مخصّصا لضمان استقرارنا في محيط متغيّر. غير أن استمراره دون أن يستطيع الفرد مقاومته ينعكس سلبيا عليه إذ يحول دون قيام الجسم بنشاطه العادي.

أما نظرية لازاروس فترتكز على نظرية الضغط لهانس سالي و قد انبثقت من مفهومه للضغط النفسي. و يبين لازاروس في نظريته المتغيرات المعرفية التي يتم على

أساسها تقييم الحدث الضاغط و مواجهته للتغلب عليه. و تمر عملية المواجهة بدورها بمراحل معرفية مختلفة.

و من جهته ركز سبيلبرجر في نظريته على طبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي إلى الضغط و يحدد العلاقة بينها و بين ميكانيزمات الدفاع التي يلجأ إليها الفرد ليخفف من حدة الضغط أو القضاء عليه.

والسؤال الذي لفت انتباه العديد من الباحثين في هذا المجال مع بداية ظهور هذا المصطلح، هو كيفية استجابة الجسم للضغط.

1-3- استجابات الجسم للضغط :

يستجيب الجسم للضغط بواسطة جهازين للدفاع، هما الجهاز العصبي والجهاز الأصمّ أو الهرموني. يلعب هذان الجهازان دورا هامّا في تكييف الاعتداءات ومقاومتها، ويساعدان على حفاظ الجسم على استقراره، أي التوازن البيولوجي والاستقرار الفيزيولوجي. و عليه يوجد نمطان اثنان للضغط هما اللذان ينبهان عما يسببه الضغط المفرط من ضرر أو أذى بالنسبة للفرد كما يؤكد (ديزنلوك Désinlock وفارو Farrow 1988،) و هما:

- الضغط الفيزيولوجي،
- و الضغط النفسي.

1-3-1- الضغط الفيزيولوجي:

يظهر الضغط الفيزيولوجي كاستجابة عصبيّة وكيميائية وعضوية. في هذا الإطار يشير(توركوت Turcotte، 1982) إلى أن مجرّد التأثر بالضغط الفيزيقي، ينتج الجسم رسالة الضغط التّي يبعثها تحت المهاد إلى الغدّة النخامية في الدماغ. فتعلن هذه الأخيرة

إشارة إنذار بإرسال هرمونات للغدد الصمّاء التي تفرز بدورها الأدرينالين المسببّة في تغيّرات تفاعلات الهدم والبناء في الجهاز العصبي. وعندما يصبح دفاع الجسم لعوامل الضغط غير ملائم، تنخفض طاقة التكيّف فيحدث إرهاق شديد.

1-3-2- الضغط النفسيّ:

يتضمّن الضغط النفسيّ استجابات اجتماعية وسلوكية ونفسية وانفعالية. فعندما تكون طلبات الجسم على مستوى الانفعال (ضغط انفعالي)، يكون الدماغ هو المنطقة المعتدى عليها. إذ يلعب الهيبوتلاموس دورا هاما، حيث يرسل إشارات إلى الغدّة النخامية كما في الضغط الفيزيولوجي فتتبع سلسلة الحوادث الخاصّة بالضغط الجسدي. إلاّ أنّ الضغط النفسيّ يتأثر بالشخصيّة. فبينما يستجيب الأفراد استجابة ملموسة وبالطريقة نفسها إلى عامل فيزيقي. فإنّه على العكس من ذلك بالنسبة إلى الضغط النفسيّ، ونجد نوعان من الاستجابة: الاستجابة الأدرينالية والاستجابة القشرية الكظرية.

- الاستجابة الأدرينالية :

تستجيب لطلب مستعجل كاستجابة الإنذار، فتطلق السكّر المخزّن في الكبد الضروري للعضلات والدماغ. وتلعب الأدرينالين دورا هامّا وجوهريّا في كلّ ما يتعلّق بالقلبي التّاجي المسئول عن سرعة إيقاع القلب، وارتفاع ضغط الدّم وجريانه في الأعضاء وفي الدماغ.

- الاستجابة القشرية الكظرية :

تأتي متأخّرة وبطيئة ودائمة. يتمّ خلالها إفراز هرمونات الكظر التي تؤدي إلى الأيض الهيولي الذي ينتج بسهولة سكّر القوة في الكبد، ويمنع الالتهاب الناتج عن عوامل الضغط. وهي أيضا مسئولة عن نقص الدفاع المناعي، وضمور الغدّة الصعترية والغدد الليمفاوية، وظهور قرحة المعدة و الإثنى عشر.

بالإضافة إلى التغيّرات التّي تّم ذكرها، هناك تغيّرات هرمونية وكيماوية أخرى تتدخّل أثناء الضغط وتعمل على مراقبة وتوازن استقرار الجسم. والكلّ يكوّن جهازا معقّدا من الوسائل الدفاعية للجسم.

هكذا فإنّ الضغط عبارة عن التفاعل بين مسبّباته واستجابة الجسم له. يمرّ خلال هذه العملية التفاعلية بمراحل ثلاث تسمح بتنظيم دفاع الجسم ضدّ كل الاعتداءات الخارجية وقد حددّت هذه الاستجابة في نمطين اثنين هما: الضغط النفسي، والضغط الفيزيولوجي. هذا بالنسبة للضغط العام. فماذا إذن عن الضغط المهني يا ترى؟.

2- الضغط المهني: مظاهره و مصادره عند ضباط الشرطة:

أشار كولمان Colman (1988) إلى أن الاهتمام بالضغوط في مجال الصناعة كان لأول مرة في أمريكا عام 1956. حيث تعرض أحد عمال التشغيل في شركة "جنرال موتور" (General Motors) للانهيار العصبي أثناء عمله مما أعاقه على مواصلة العمل. هذه الحادثة دفعت به إلى أن يقاضي الشركة و قد كسب القضية و أصبح معظم المديرين و المحامين في الولايات المتحدة الأمريكية من ذلك اليوم إلى يومنا هذا ينظرون إلى موضوع العلاقة بين الضغوط و العمل على أنها علاقة مهمة (عن هيجان، 1998).

2-1- معنى الضغط المهني :

اختلف الباحثون في مجالي السلوك التنظيمي وعلم النفس العمل في تعريفهم للضغط المهني (طبيعته، مصادره، أثاره وكيفية السيطرة عليه)، وذلك باختلاف التناولات والنماذج التي استعملوها، مما عقد ويعقّد الدّراسات حول هذا الموضوع.

فنجد كما ذكر (كوكس cox، 1986) باحثين من أمثال : كيرس Kears (1973)؛ و وورwar و وول wall (1975)؛ وكوبر cooper ومارشال marshall (1976)؛ و شين shinn (1984) استعملوا التناول الذي يستند إلى المثير. وباحثين آخرين من أمثال فرينش French و كابلان Caplan (1974)؛ وكاهن kahn (1974)، وليفاسورLevasseur (1987) استعملوا التناول الذي يستند إلى الاستجابة بينما باحثين آخرين من بينهم ما قات MaGath (1976)؛ بيهرBeehr و نيومانNewman (1978)؛ كوكس Cox(1986)؛ وماغولي Magolis و كرويز Kroes (1974) استندوا إلى التناول التفاعلي بين المثيرات والاستجابات. وسنعرض فيما يلي إلى بعض من هذه التعريفات.

تعرّف (شين، 1984) الضغط المهني على أنّه " ضغط بارز السلبية في محيط عمل يعتدي على الفرد."

بينما يعرّفه (ليفاسور، 1987) على أنّه " استجابة الجسم للعوامل الفيزيولوجية والنفسية، المتكوّنة من محيط العمل الذي ينشط فيه الفرد".

في حين يعرّفه بيهر ونيومان (عن لطفي راشد، 1992) على أنّه " حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم وتتّسم بإحداث تغييرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي."

وقد ذهب (كوكس 1986) في تعريفه للضغط المهني في نفس الاتجاه، حيث يرى أن :" تجربة الضغط ناتجة عن اختلال التوازن بين الطلب (الداخلي والخارجي) والقدرة على مواجهة هذا الطلب عندما تكون المقاومة هامّة."

في مثل هذا الاتجاه ذهب بار-أون Bar-on (1986) إذ يرى: "أن الضغوط تحدث حين تكون المتطلبات المطلوبة من الفرد أكبر مما يستطيع تحقيقه في ضوء إمكاناته و ظروفه" (عن عبد الفتاح محمد، 1999).

و من جهته يعرف ديلي Dailey (1988) الضغوط في محيط العمل بأنها: "مطالب و ظروف العمل غير المعتادة التي تجعل الفرد ينحرف عن الأداء المعتاد في العمل، تعمل هذه المطالب و الظروف على خلق نوع من عدم التوازن بين إمكانات و حاجات الفرد و بين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها و حاجات البيئة التي يعمل فيها، لذا فإن حالة الضغوط التي يخبرها الموظف نتيجة لمطالب و ظروف العمل إنما هي في حقيقة الأمر رد فعل لإعادة التوازن لدى الفرد و تمكينه من التكيف مع مجريات الأمور، غير أن هذا التكيف قد يكون في بعض الأحيان فعالا و في أحيان أخرى ليس كذلك" (عن هيجان، 1998).

و يلخصها (شوفلي Schaufelli و بيترز Peters، 2000) على:" أنها تجربة ذاتية ناتجة عن تفاعل المحيط الموضوعي للعمل (ضغوطات العمل) و موارد المقاومة للموظف".

يتضح مما سبق تعدد التعاريف و وجهات النظر و هذا راجع إلى تعدد التصورات حول الضغط إذ أنّ ماري بيت شين استعملت التناول الذي يستند إلى المثيرات. إذ ترى أن الضغط المهني هو عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل و التّي تعتدي سلبا على الفرد، إلاّ أنّ ما يجدر الإشارة إليه هو أنّ هذا التعريف اقتصر فقط على المثيرات السلبية في حين توجد مثيرات إيجابية بإمكانها أن تحدث استجابة الضغط (كالترقية مثلا) وهي تعدّ جزءا هاما من المكوّنات الأساسية للضغط.

ويتّضح من خلال تعريف "ليفاسور" أنّه استعمل التناول الذي يستند إلى الاستجابة. إذ يعتبر الضغط المهني مؤشّرا في حد ذاته لحيوية الفرد في البحث عن التوازن الجسمي والنفسي، بهذا المعنى يعتبر الضغط عنصرا إيجابيا غير أنّ الفرد الذي ينمو في ميدان عمل غير ملائم لتطوّره الشخصي يشعر بالعجز وبعدم القدرة على التكيّف مع الظروف الحالية والتي أطلق عليها اسم " الضيق " .

بينما استعمل كلّ من "ديلي" "بيهر و نيومان" و "كوكس" التناول الذي يستند إلى التفاعل بين المثيرات والاستجابات. فالضغط المهني حسب هؤلاء ينشأ نتيجة التفاعل بين مسبّبات الضغط وخصائص الشخصية التّي يتسّم بها الفرد. فهو إذن نتيجة للعلاقة بين الفرد ومحيطه مع التأكيد على الطبيعة الفردية لهذه التجربة. بذلك تصبح المكوّنات الثلاثة للضغط هي: مسببّات الضغط وخصائص الفرد والتفاعل بين كل منهما.

بعد هذه الحوصلة من التعريفات النظرية للضغط المهني حسب مختلف التناولات المستعملة يجدر بنا إعطاء تعريف إجرائي له و توضيحه بتحديد الإجراءات التي يجب استخدامها أو تطبيقها لقياس هذا المفهوم، و هذا النوع من التعريفات يعتبر عنصر أساسي في الأبحاث كما يرى (إخلاص محمد و مصطفى حسين، 2000).

نحدد مفهوم الضغط المهني إجرائيا من خلال مجموع الدرجات التي يتحصل عليها ضباط الشرطة على مقياس مصادر الضغط المهني و على مقاييسه الجزئية الخمسة المتمثلة في ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل.

2-2- مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة:

يقصد بمصادر الضغط العوامل المسببة له و يشار إليها بالإنجليزية stressors و يعرفها بيهر (1987) على أنها: "الجوانب المختلفة لبيئة الفرد و التي تسبب الإجهاد strain "(عن الأحمدي، 2002) حسب هذا التعريف فإن الضغوطات هي العوامل الموجودة في المحيط و التي ترتبط بسيرورة الضغط. و استجابات الفرد لهذه الضغوطات تعني الإجهاد.

وقد حظيت مصادر الضغط المهني باهتمام العديد من الباحثين و صنفت وفق العديد من الأسس و المحاور. و الجدير بالذكر أن هؤلاء الباحثين لا يختلفون حول مصادر الضغط المهني و إنما يختلفون في كيفية تصنيفها.

و فيما يخص مصادر الضغط المهني عند رجال الشرطة فقد اتفقت الدراسات التي أجريت في هذا الميدان (كوب و آخرون،1999) و (جمعية رؤساء الضباط،1984) و (براون Brown، 1984) و (كيركالدي Kirkcaldy و فورنهامFurnham ، 1995) و (براونBrown و كمبل Campbell ، 1990) و (سبيلبرجرSpielberger و آخرون، 1982) على أنها تنحصر في فئتين اثنين هما:

- المصادر التنظيمية و الإدارية
- و المصادر العملية

تشمل المصادر التنظيمية و الإدارية على نقص الاتصالات، و عبء العمل، و الملل في العمل، و نقص الترقية، و انتقادات من طرف الضباط الأعلى، و العمل لساعات طويلة، و عدم وجود السند من طرف الضباط الأعلى، و غموض في العمل أو الدور و الواجبات الخ...

أما المصادر العملية فتتمثل في إلقاء القبض على شخص عنيف، و التعامل مع ضحايا العنف، و البحث عن شخص مفقود، و الظهور كشاهد عيان في المحكمة العليا، و

التعامل مع ضحايا اعتداءات جنسية، و إخبار الأشخاص بموت أحد أقربائهم، و قتل شخص أثناء العمل و العمل لساعات طويلة الخ...

و ما يجدر الإشارة إليه هو أن هذه المصادر في حدّ ذاتها لا تؤدي إلى الضغط المهني و إنما كيفية معايشتها و طريقة التعامل معها هي التي تؤدي إلى ذلك و هذا ما توصل إليه العديد من الباحثين من بينهم (بروشون- شويتزر Bruchon-Schweitzer ، 1997).

2-3- المظاهر المرضية للضغط المهني:

حددت المظاهر المرضية للضغط المهني على مستويين اثنين:

2-3-1- المستوى الأول يتصل بالفرد،

2-3-2- و المستوى الثاني يتصل بالمنظمة التي ينتمي إليها هذا الفرد.

2-3-1- مستوى الفرد:

يمكن أن تكون نتائج الضغط على الفرد غير خطيرة كازدياد ضربات القلب، كما يمكن أن تكون جد خطيرة كأن تؤدي إلى وفاة مسبقة. ففي حالات كثيرة يسمح سلوك الصراع أو الهروب الذي يثيره عامل الضغط بالتخلص من مصدر الضغط. بينما لا يمكن إثارة هذا النوع من السلوك دائما في حالة الضغط المستديم الذي يمكن أن تكون نتائجه سلبية على المدى المتوسط و الطويل.

و قد صنفت أعراض الضغط في ثلاثة أنواع كما جاء عن (توركوت Turcotte ،1982؛ كامل راتب،2004 ؛ لطفي راشد، 1994) و هي:

- الأعراض الفيزيولوجية
- الأعراض النفسية
- الأعراض السلوكية.

– **الأعراض الفيزيولوجي:** يوضح عدد متزايد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط و الاضطرابات الفيزيولوجية. فقد كشفت البحوث على أن أكثر من 50% من الأمراض مرتبطة بالضغط. و قد أصبح معروفا أن الجسم الذي يتعرض لضغط شديد يظهر أعراضا تتمثل في ارتفاع ضغط الدم، و سرعة ضربات القلب، و مشاكل تنفسية و ارتفاع نسبة الكولسترول و الكاتيكولامين و الستيرودات، و ارتفاع مستوى جلوكوز الدم و آلام الرأس، و إنهاك طاقة التكيف، و تأثيرات جلدية و اضطرا بات عصبية معوية الخ...

– **الأعراض النفسية:** و يطلق البعض عليها اسم أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى أو الميكروبات. و من بين الأعراض النفسية التي درست كثيرا: الاكتئاب، و القلق، و سرعة الغضب و الشعور بالتعب و عدم الرضا عن العمل.

غير أن ما تجدر الإشارة إليه هو أن الأعراض النفسية يمكن أن تكون نتيجة لعوامل الضغط السلبية، كما يمكن أن تكون نتيجة لعوامل الضغط الإيجابية، بعكس الأعراض الفيزيولوجية التي غالبا ما تكون نتيجة لعوامل الضغط السلبية بسبب الإنهاك العصبي الذي يعاني منه الفرد و الذي يجعله غير قادر على مواجهة حياته العادية.

– **الأعراض السلوكية:** تعتبر الأعراض السلوكية أكثر وضوحا من الأعراض الفيزيولوجية و الأعراض النفسية و من بين هذه الأعراض نجد استهلاك الكحول أو السجائر و ردود أفعال عدوانية، و محاولات الانتحار، و مشاكل في الوزن و اضطرا بات النوم و فقدان الشهية أو الأكل الزائد و ضعف الرغبة الجنسية الخ...

2-3-2- مستوى المنظمة:

يتمثل هذا المستوى حسب ليفي Levi في السلوكيات الفعالة (إضرابات، و رفض بعض المهام و الاحتجاجات...) أو السلوكيات غير الفعالة (الاستقالة، و الخضوع، و عدم المبالاة و التغيب...) (عن كريسبي Crespy، 1984) و يضيف (ليفاسور، 1978)

إلى هذه السلوكيات غير فعالة الدوران، و تكرار الأخطاء في العمل، و انخفاض الإنتاجية، و نقص عدد العمال الأكفاء. فالضغط يؤثر على مردودية الأفراد من جهة، و على مردودية المنظمة من جهة أخرى.

يؤكد بعض الباحثين أن نقص الأداء في حدّ ذاته دليل على أن منفذ المهمة قد تعرض إلى ضغط شديد. و يؤذي الضغط في هذه الحالة عندما يفرض على الفرد القيام بمهمّة معقدة تتطلب تركيز كبير. كما أن للضغط نتائج غير مباشرة على المردودية بسبب زيادة مستوى التغيب و التأخر و الحوادث و الأيام الضائعة بسبب المرض. زيادة على ذلك فإن الضغط التنظيمي مصدر لزيادة الشكاوى و نسبة الدوران في العمل.

إن المظاهر المرضية للضغط المهني لا تبرز ببروز عوامله فقط و إنما للعوامل الشخصية و الاجتماعية و الثقافية دورا كبيرا في مدى تأثير عوامل الضغط على نتائجه لدى كل الفئات المهنية. إلا أن كما سبق أن أشار (كوبر، 1985) إلى ذلك فإن عوامل و مظاهر الضغط تختلف باختلاف المهن.

هكذا يتضمن العمل الذي يقوم به رجال الشرطة على درجة من الضغوطات. يستطيع هؤلاء التغلب على البعض من هذه الضغوطات و مواجهتها و من تم الاستمرار في أدائهم لوظائفهم على خير وجه، في حين لا يستطيعون التغلب على البعض الآخر مما يترتب عليه عجزهم عن أدائهم لعملهم. ذلك أنه مع مرور الوقت، قد تؤدي بهم إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي الذي يظهر على سلوكهم و تصرفاتهم داخل و خارج بيئة العمل.

و قد أشارت دراسات عديدة كما جاء (عن عبد الفتاح محمد،1999).إلى أن الضغوط في محيط العمل بوجه عام تتبدى من خلال إحساس العاملين بالاحتراق النفسي هوريل Hurrell (1987) إذ يمكن اعتباره مؤشرا مميزا للضغوط النفسية فهو يتضمن جوانب نفسية و سلوكية و فسيولوجية. و هو بمثابة حالة من التدهور النفسي الوظيفي ينتج عن زيادة الحساسية للضغوط المهنية كما أشار إلى ذلك سينجر Singer و دافدسون

Davidson (1981) و من ثمّ فإن الاحتراق النفسي الناتج عن الضغوط يمكن النظر إليه باعتباره مؤشرا لهذه الضغوط و ذلك من خلال أعراضه و مظاهره الأساسية. فما المقصود بالاحتراق النفسي ؟ و ما هي خصائصه و مراحل تطوره؟.

3- الاحتراق النفسي: معناه و أبعاده و أعراضه عند ضباط الشرطة:

اكتشفت ظاهرة الاحتراق النفسي كما تذكر (ماسلاش Maslach و جاكسون Jackson ، 1984) أثناء دراسة الانفعال الناتج عن الاستثارة الانفعالية و في كيفية تعامل الأفراد مع هذه الاستثارة. غير أن مفهوم الاحتراق النفسي لم يستعمل في السياق المتعارف عليه الآن كما جاء عن (إيسلبرج Easlburg و آخرون، 1994) إلاّ سنة 1974 و هذا من طرف المحلل النفساني هيربرت فرويدنبرجر Hirbert Freudenberger الذي أطلق هذا المصطلح ليدل على حالة من الاستنزاف البد ني و الانفعالي الناتجين عن حالة العمل.

3-1- معنى الاحتراق النفسي:

يعني الاحتراق النفسي عند فرويدنبرجر :" خار، أنهك، أرهق الفرد نفسه باستغلال طاقته و قوته أو موارده بشكل مفرط" (سافورSavoie و فورجي Forget ،1983) فالفرد لا يعاني من الاحتراق النفسي إلاّ إذا استنزفت كل موارده و قد شبه (لاكسونير Laxenaire ،1984) استنزاف الموارد بتعطل السيارة عندما يستنفد وقودها، أي أن كل شيء على ما يرام لكن لا شيء يمشي لأن مصدر الطاقة غير متوفر.

و قد شهد هذا المصطلح منذ ظهوره اهتماما كبيرا من طرف الباحثين و المختصين في هذا الميدان و قد ظهرت بذلك تعاريف كثيرة له إلا أن التعريف الأكثر قبولا هو تعريف ماسلاش و جاكسون(1986) اللذان أقرا أن التناذر يتضمن الإنهاك الانفعالي (استنزاف الموارد الانفعالية) و تبلد المشاعر (المواقف و الأحاسيس تجاه العميل) و انخفاض الإنجاز الشخصي.

و قد شاع هذا المصطلح في سنوات السبعينيات والثمانينات من طرف ماسلاش(1976 و1982) التي تعتبر من الرواد الباحثين في مجال الاحتراق النفسي حيث ساهمت بالعديد من البحوث في تفسير هذه الظاهرة و فهمها في مختلف المهن. و قد

أشارت هي و زميلتها جاكسون (1984) (ماسلاش و جاكسون، 1984) إلى أن الاحتراق النفسي يعبر عن "لغة عامة" فهو اللفظ الذي يستعمله أغلب الأفراد لوصف التناذر و المقاومات التي يقاومون بها.

أصبح هذا المفهوم فيما بعد كما ذكرت (بيزي Pezet ، تحت الطبع) يتمتع بشعبية متزايدة جعله "كيس حشو كل شيء" (fourre tout) مما جعل معناه الأصلي يتحول، يتسع و يذوب أكثر فأكثر في العامية.

و على الرغم من أن "فرويدنبرجر" هو الذي اكتشف مصطلح الاحتراق النفسي إلاّ أن ماسلاش هي التي درسته بعمق وتخصصت فيه حيث قدمت أول تعريف له مع أول أداة لقياسه. ثم ظهر باحثون آخرون واصلوا و يواصلون دراسته.

و مع أن ظهور الاحتراق النفسي حديث نسبيا لم يمنع من ظهور تعاريف عديدة له تشير غالبيتها إلى حالة الإنهاك الانفعالي التي تسببها الطلبات النفسية و الانفعالية المفرطة على الأفراد الذين يتوقف نشاطهم على مساعدة الآخرين.

وفيما يلي سنتعرض إلى أهم التعاريف التي جاءت حول هذا المفهوم و هذا بدءا بتعريف ماسلاش نظرا لأسبقيته و كثرة تداوله في هذا الميدان.

تعرف (ماسلاش و جاكسون، 1984) الاحتراق النفسي على أنه: " تناذر لإنهاك انفعالي و تبلد المشاعر و انخفاض الإنجاز الشخصي الذي قد يحدث لدى الأفراد الذين يعملون مع الناس في بعض المهن."

إن الاحتراق النفسي حسب هذا التعريف عبارة عن تناذر قد يصيب الأفراد الذين يعملون في مهن تقديم المساعدة و يتضمن هذا التناذر ثلاثة أبعاد هي:

- الإنهاك الانفعالي Emotional exhausion
- تبلد المشاعر Depersonalization
- انخفاض الإنجاز الشخصيLack of personal accomplishment.

سنتطرق إلى هذه الأبعاد بنوع من التفصيل كونها تفسر أكثر ظاهرة الاحتراق النفسي من قبل الباحثين.

3-2- أبعاد الاحتراق النفسي:

3-2-1- الإنهاك الانفعالي:

يعتبر (شيوت Schutte و آخرون،2000) الإنهاك الانفعالي "كسمة مميزة للتناذر" و يعتبره شيروم Shirom (1989): "كعرض جوهري في الاحتراق النفسي" (عن بيونك Bunk و آخرون،1994) أما عند (ماسلاش و جاكسون، 1984) فإنه يشير إلى:" شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالناس الآخرين". و لدى (بيزي، 1999) إلى:" شعور الفرد بتشبع انفعالي و عاطفي في عمله و استنزاف موارد قوته نتيجة التزامه الشديد في علاقته بالآخرين". في نفس السياق ذهب (تاريس Taris و آخرون، 1999) إلى أن : "الإنهاك الانفعالي يشير إلى شعور الفرد بتوتر انفعالي زائد و استنزاف depleted موارده الانفعالية".

يتضح مما سبق أن تعاريف الإنهاك الانفعالي تقريبا متشابهة حيث تشير إلى شعور الفرد باستنزاف و تشبع موارده الانفعالية نتيجة لطبيعة عمله التي تفرض عليه التعامل مع أفراد آخرين بحاجة إلى خدماته.

و قد ذكر كاولي Cowley (1995) أن الفرد في هذه المرحلة يشعر باستنفاذ واستنزاف موارده الانفعالية و ليس لديه مصدر للتزويد بالطاقة ، فيضع مسافة بينه و بين من هم بحاجة إلى خدماته و الطلبات التي تغمره (عن ستانون–ريش-Stanon Rich و إيزو–أهولا Iso-Ahola ، 1998) فلا يجد الفرد في هذه المرحلة وسيلة للتخفيف عن هذا الشعور إلا بوضع مسافة بينه و بين من يتعامل معهم.

3-2-2- تبلد الشعور:

يشير تبلد الشعور حسب (ماسلاش و جاكسون ، 1984) إلى:" استجابة الأفراد العديمة الشعور و القاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة و الرعاية". كما أنه يعني: " معاملة الأفراد الآخرين كأشياء " (جاكسون و آخرون،1986) و يتضمن تبلد الشعور لدى (تاريس و آخرون، 1999) "اتجاهات سلبية حيادية منفصلة مفرطة تجاه الآخرين".

و يذكر(شيوت و آخرون،2000) أن تبلد الشعور يشير إلى: "اتجاهات و مشاعر الفرد السلبية و الساخرة و المستقلة و المبنية للمجهول تجاه الأفراد الآخرين" و يتضمن أيضا (عن مقابله، 1996) الشعور السلبي و الشعور بالقسوة و الإهمال و تطور مشاعر السخرية و عدم الاحترام. و عليه يطور هؤلاء الأفراد حسب (ستانون-ريش و إيزو-أهولا ، 1998) اعتقادات وضيعة و حقيرة عن الأشخاص الآخرين و يتوقعون الأسوأ لهم و سريعا ما يكرهونهم تماما. ففي هذه المرحلة يفقد هؤلاء الأفراد الاهتمام بالغير والتطابق معهم كفرد منهم.

و من المحتمل أن يقلص تبلد المشاعر تجاه الزبائن من شدة الاستثارة الانفعالية، فتعديل مستويات مباعدة مناسبة تكون ضرورية للأداء الفعال في بعض المهن (جاكسون و آخرون،1986) و هذا في حد ذاته يمكن أن يلائم الرفاهية النفسية للمختصين في مهن المساعدة و الرفع قليلا من معنوياتهم لأنه يسمح لهم بالتراجع تجاه مشاكل زبائنهم (بيزي، تحت الطبع) لكن إذا زاد الأمر عن حده فإنه يؤدي لا محالة إلى نتائج سلبية.

ويقصد بالعلاقة التباعدية detached تلك الاتجاهات و السلوكات (الابتعادية) التي تضع بين مقدم الخدمة و الزبون مسافة (بيزي، تحت الطبع)

3-2-3- نقص الإنجاز الشخصي:

لقي هذا البعد الأخير من أبعاد الاحتراق النفسي أهمية قليلة من قبل الباحثين على خلاف البعدين السابقين: الإنهاك الانفعالي و تبلد المشاعر.

يعني نقص الإنجاز الشخصي لدى (ماسلاش و جاكسون، 1984) "انخفاض شعور الفرد بكفاءته و إنجازه المثمر في عمله مع الناس" و يعني لدى (شيوت و آخرون، 2000) "انخفاض شعور الفرد بكفاءته و ميله إلى التقييم السلبي لذاته خاصة فيما يتعلق بعمله مع الأفراد الآخرين". و يعني عند (تاريس و آخرون، 1999) : "انخفاض مشاعر الكفاءة و الإنجاز المثمر في العمل".

يرجع نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في العمل كما تذكر (بيزي، تحت الطبع) إلى التقييم خاصة فيما يتعلق العمل تجاه الزبائن فالأفراد في مهن تقديم المساعدة لديهم صورة سلبية حول ذواتهم كمهنيين. تظهر الطريقة التي ينجزون بها عملهم على نقيض ما يجب أن تكون عليه في إطار علاقة المساعدة. لديهم إحساس عام بتعكير الصفو و بأنهم ليسوا في مستوى متطلبات و كفاءات مركزهم و يظنون أنهم أخطئوا في توجههم المهني.

في هذا الصدد بين الباحثون في العجز المكتسب أن الحالات التي تتناقص فيها جهود الفرد بصفة متكررة عن تحقيق نتائج إيجابية تطور لديه أعراض الضغط و الاكتئاب خاصة عندما يعتقد أن عمله لا يضيف له شيئا. فيفقد القدرة على الاحتمال و يشعر بالإرهاق شيئا فشيئا (عن جاكسون و آخرون، 1986).

هكذا فإن الاحتراق النفسي عند ماسلاش و جاكسون عبارة عن تناذر يتضمن ثلاثة أبعاد متمثلة في: الإنهاك الانفعالي و تبلد المشاعر و انخفاض الإنجاز الشخصي. و ما نلاحظه في التعاريف اللاحقة لتعريف ماسلاش و جاكسون فإن غالبيتها حذت خذوه كون هذا التعريف في حد ذاته يعتبر نموذجا قابل للقياس و ذلك من خلال أداة Maslach Burnout Inventory (MBI) و هي من تصميم الباحثتين. و تقيس الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي.

و فيما يلي سنعرض تعاريف أخرى للاحتراق النفسي لباحثين آخرين هم أيضا درسوا هذه الظاهرة.

يعرف ديلي Dely (1979) الاحتراق النفسي على أنه: "استجابة الفرد للضغوط المتراكمة التي لديها تأثير سلبي عليه و تتنوع هذه الاستجابة من حيث تكرار هذه الضغوطات و درجة تعرض الفرد لها" (عن نصر يوسف و مقابله، 1996).

إن الاحتراق النفسي حسب هذا التعريف ينتج عن الضغط المستديم الذي لديه تأثير سلبي على الفرد إلاّ أن باحثين آخرين منهم بينس Pines و أروزون Aroson و كارفي Karfy (1981) أضافوا إلى هذا الضغط المستديم الاندماج الشديد و المستديم للفرد في علاقته مع من يقدم لهم الخدمة فيعتبرون بذلك الاحتراق النفسي (عن راكوباو

Raquepaw و ميلر Miller ، 1989) :" نتيجة التوترات المستديمة و المتكررة المرتبطة باندماج شديد مع الناس لمدة زمنية أطول مما ينبغي ".

و ينظر عدد من الباحثين للاحتراق النفسي و من بينهم قولد Gold (1984)، ماشر Macher (1983)، كيرياكو kyriaco (1987)، داواني Dawani (1987)، نوراتيل Nauratil (1989)، فاروجيا Farrugia(1987)، فابر Faber (1984)، بيك Beck (1983) على أنه:" استنفاد تدريجي للرضا الوظيفي و للحماس لتحقيق الهدف و يزيد الشعور بالقلق نتيجة للظروف المادية و النفسية و الاجتماعية التي تواجه الشخص المهني". و بصورة عامة فهو عبارة عن:" شعور عام لدى الفرد بعدم أهمية النتائج – شعور الفرد بأنه لا يلقى من التقدير المادي و المعنوي بما يتناسب مع الجهد المبذول" (عن مقابله و الرشدان، 1997). فهم يربطون الاحتراق النفسي بعدم الرضا و الاتجاهات السلبية اتجاه العمل و بالتالي بنقص الإنجاز.

أما بيركلي Berkley و زملائه (عن سكارفون، 1985) يرون أن الاحتراق النفسي هو "حالة من الاغتراب تجاه المفحوص، و الزملاء، و العمل و المستخدم".

و من جهتها تفترض ماسلاش (1982) أن هناك خطوط مشتركة لهذه التعاريف، مع اتفاق عام أن الاحتراق النفسي تجربة نفسية داخلية سلبية تتضمن الشعور، الاتجاهات، الدوافع و التوقعات. و يتفق أغلب الباحثون على أن الاحتراق النفسي يشتمل على الإرهاق النفسي و / أو الفيزيولوجي، التغير السلبي في استجابة الفرد للآخرين و الاستجابة السلبية تجاه ذاته و تجاه إنجازه الشخصي (عن أكرلي Ackerley و آخرون، 1988).

يتبين من خلال التعاريف السابق ذكرها أن الباحثين اختلفوا في تحديد مفهوم الاحتراق النفسي فمنهم من عرفه كما ذكر من حيث المضمون أو المجال الذي ظهر فيه و منهم من عرفه من حيث أعراضه و هذا مهما كانت المهنة التي يمتهنها الفرد و منهم من عرفه من حيث قابلية الفرد للتعامل مع هذه الظاهرة و من عرفه من حيث وصف المصطلح ذاته كحالة تناذر أو سيرورة.

و ما يجدر الإشارة إليه هو أن على الرغم من اختلاف هذه التعاريف في غالبيتها إلا أنها تشترك جميعها في كونها غير مبنية على نموذج نظري.

أما تحديدنا الإجرائي للاحتراق النفسي في هذا البحث فيتمثل في مجموع الدرجات التي يتحصل عليها ضباط الشرطة في استبيان الاحتراق النفسي لجونس Jones و بيرلي Bearley (1984) من خلال أبعاده الأربعة المتمثلة في: مفهوم الذات السلبي و العدائية و عدم الربط و العجز.

3-3- مراحل الاحتراق النفسي:

تفترض البراهين الأمبريقية المتراكمة أن الاحتراق النفسي هو عبارة عن سيرورة تتطور تدريجيا عبر الزمن (شوفلي Schaufeli و بيترزPeeters، 2000) كما يشير ولبي Wolpin و زملائه (1990) إلى أن مفهوم المراحل التطورية قد أيدت من طرف العديد من الباحثين و عليه فإن الاحتراق النفسي يمر بمراحل سنتعرف عليها و ذلك من خلال ما توصل إليه الباحثين.

3-3-1- مراحل الاحتراق النفسي عند ماسلاش و جاكسون:

يتكون الاحتراق النفسي حسب ماسلاش و جاكسون من ثلاثة أبعاد يمر تطورها بثلاث مراحل تتبع ترتيبا زمنيا معينا و هي:

- الإنهاك الانفعالي
- تبلد المشاعر
- انخفاض الإنجاز الشخصي.

فعندما تصبح طلبات الفرد غير محتملة، يشعر هذا الأخير بإنهاك انفعالي الذي يأتي في المرحلة الأولى، ثمّ تتبلد مشاعره في المرحلة الثانية و هذا من أجل حماية نفسه من هذه الطلبات التي تصبح غير محتملة، ثمّ ينجم عن ذلك فقدان الإنجاز الشخصي في المرحلة الثالثة و الأخيرة (عن برونوست Pronost و تابTap ، 1997).

3-3-2- مراحل الاحتراق النفسي عند ادلويش Edelwich و برودسكي Brodsky:

لقد ميز ادلويش و برودسكي أربع مراحل للاحتراق النفسي كما جاء عن (شوفولي و بيترز، 2000؛ برونوست و تاب ، 1997؛ كرونبيز Crombez، 1985) و هي كالتالي:

- الحماس
- الخمود
- الإحباط
- اللامبالاة

- **الحماس:** تترجم هذه المرحلة بقيام الفرد بأعمال كثيرة و بمشاريع طموحة وغير محققة تقريبا، فيشعر الفرد بكل إمكانياته فيصبح العمل لديه كالمخدر ومن فرط ما يقوم به من عمل يجد المحيطون به أنه يقدم الكثير إلا أن مع الوقت يتعب و يصبح أقل فعالية و يدور في الفراغ.

- **الخمود:** في هذه المرحلة يرجع الفرد سبب عدم قدرته على العمل إلى نقص طاقاته، غير أنه بالمقابل يصرف ساعات أكثر في العمل. فنجده يشتكي من التعب و الآم السيكوسوماتية مع اضطراب الانتباه و النوم؛ فيلجأ إلى الشرب و الأدوية. و يصبح الرضا عن حاجاته الخاصة و ارتفاع مداخله و التقدم المهني من أولويته.

- **الإحباط:** يشعر الفرد في هذه المرحلة بالذنب و بالعجز، فيتساءل عن فعاليته و عن قيمته في العمل و مدى ملاءمته لعمله. فيخمد و يصبح بالتالي سريع الاستثارة و تبدأ الاضطرابات السيكوسوماتية و الانفعالية في الظهور لديه.

- **اللامبالاة:** في هذه المرحلة تنخفض معنويات الفرد و ينقص أداؤه، فيصبح الفرد محبطا تماما فلا يستطيع إتمام عمله، مع ذلك يواصل المقاومة من أجل البقاء، فيحاول أن ينتهي من عمله في أقل وقت ممكن و يتفادى التحديات و يحمي نفسه ممن قد يضعه في خطر

3-3-3- مراحل الاحتراق النفسي عند اتييزر Etiezer :

من جهته يقترح اتييزر (1981) (عن برونوست و تاب ، 1997) ستّ مراحل لتطور الاحتراق النفسي، إذ يشير إلى استقرار الاكتئاب نتيجة الإحباط غير المعبر عنه من خلال الحلقة المفرغة الآتية:

- الإحباط
- الغضب
- العدوانية
- النكوص
- الاكتئاب

يرتبط الاكتئاب بالعجز تجاه الواقع و الشعور بعدم المنفعة الاجتماعية و بعدم الكفاءة. تتبع هذه المرحلة بالغضب فيشعر الفرد بالذنب (الغضب عن الذات) أو بسلوكات عدوانية تجاه الآخرين و التي تظهر على شكل انتقادات معلنة و لادغة أو بعدائية غير معبر عنها.

ثمّ تأتي مرحلة النكوص التي تترجم بالعودة إلى ردود أفعال صبيانية كالشكوى المزمنة، الثرثرة و الحاجة الدائمة لاعتراف الآخرين به، بعدها يستسلم الفرد، فيترك حل المشاكل و يركز اهتمامه على ردود أفعاله الخاصة و يتهرب من الأماكن أو الأشخاص الذين يسببون له ضغطا. فيستقر الاكتئاب لديه و الذي يحدد بعدم الرضا الشديد و العام و بأخذ مسافة (بعد) تجاه الآخرين و اتجاه المؤسسة (التغيب، الهروب...) مما يزيد من شعوره بالإحباط أكثر.

3-3-4- مراحل الاحتراق النفسي عند شوفولي و بيترز:

ميز مؤخرا كل من شوفولي و بيترز (شوفولي و بيترز، 2000) المرحلة الأولى من اختلال التوازن بين موارد الفرد و الطلبات (الضغط)، بعدها تتطور لدى هذا الأخير

مجموعة من الاتجاهات و السلوكات السلبية، كالميل إلى معاملة متلقي الخدمة بطريقة ميكانيكية أو باهتمام إستهكامي في إرضاء حاجة الآخرين. و تعتبر هذه السلوكات و الاتجاهات كميكانيزمات مقاومة دفاعية تعمل على تقليص الإنهاك الانفعالي، ففي هذه المرحلة يضع الفرد مسافة بينه و بين الآخرين من أجل حماية نفسه ضد المحيط الاجتماعي الضاغط. و هي إستراتجية مقاومة غير فعالة، إذ أنها تزيد من الضغط بدلا من تخفيضه، و تزيد من خطورة المشاكل البينشخصية و كنتيجة لذلك تقل فعالية الفرد في تحقيق أهدافه و بالتالي ينقص إنجازه الشخصي.

3-3-5- مراحل الاحتراق النفسي لدى بيورك Burke ، و شيرر Schearer و دييزكا Diezca(1984):

و بالنسبة لبيورنك و شيرر و دييزكا (1984) فقد حددوا ثمان مراحل للاحتراق النفسي عند رجال الشرطة و هي كما يلي:

حددت نقطة الانطلاق بدافعية شديدة و معنى عال بالإنجاز الشخصي، تتبعها مشاعر العجز و الخجل و الذنب التي تحاط بالشعور بالفشل مما يؤدي إلى ظهور اتجاهات السخرية و الاحتقار تجاه الأفراد الذين يتلقون منهم المساعدة، تتبعها بدورها حالة اليأس التي تؤدي إلى تبلد الشعور ثم إلى الاحتراق النفسي (عن برونوست و تاب ، 1997).

من خلال مختلف النماذج الوصفية السابق ذكرها نلاحظ أن هناك نقاط التقاء بينها أهمها تتمثل في كونها عبارة عن سيرورة تتطور عبر الزمن و تنقسم إلى مراحل معينة كل مرحلة تؤدي إلى أخرى إلى أن يحدث الاحتراق النفسي. إلا أن هذه النماذج تختلف في موقع الإنجاز الشخصي و السند الاجتماعي في هذه السيرورات أو المراحل. فأحيانا يظهر الإنجاز الشخصي في بداية مراحل تطور الاحتراق النفسي و الذي يجعل الفرد يتورط أكثر في عمله. و أحيانا أخرى يظهر كوسيلة ضرورية للخروج من حالة

الاحتراق النفسي. كذلك الأمر بالنسبة للسند الاجتماعي، إذ يظهر في البداية من خلال علاقات المساعدة الكثيرة التي يقيمها الفرد تجاه الآخرين مما يثير لديه الإنهاك الانفعالي، ثمّ يظهر فيما بعد (أي السند الاجتماعي) كوسيلة ضرورية لمحاربة الاحتراق النفسي.

و الجذير بالذكر كما يذكر افرلي Everly (1985) (عن عسكر، 2000) أنه ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل هذه المراحل، بل وجود أو ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أخذها كمؤشر على أن الفرد يمر بالمرحلة المعنية من مراحل الاحتراق النفسي.

بناءا على ما تقدم فإن البحث عن ظاهرة الاحتراق النفسي لا يختلف عن البحث عن ظاهرة الضغط المهني و ذلك من منطلق تشابه الظروف و الخلفية التي ينمو فيها كل منهما، علما بأن شعور الفرد بالضغط المهني لا يعني بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي و لكن إصابة الفرد بالاحتراق النفسي هو حتما نتيجة لمعاناته بالضغوط الناجمة عن العمل.

هكذا يمكن القول أن الأصل في الاحتراق النفسي هو الضغط المهني، الذي إذا ما استمر يمكن أن يؤدي إلى ظهور أعراض و مؤشرات الاحتراق النفسي. و بعبارة أخرى، يعتبر الاحتراق النفسي مؤشرا مميزا لضغوط العمل المتراكمة و الطلبات و التوقعات التي لا يستطيع الفرد التكيف معها بنجاح.

الفصل الثاني

"أساليب التعامل مع الضغط و التخفيف من حدته"

تمهيد

1- مفهوم استراتيجيات المقاومة

2- مفهوم الدفاعية النفسية

3- مفهوم المعبرية الانفعالية

تمهيد:

أصبحت الدراسات الحديثة حول الضغط تركز أكثر حول اختلاف الأفراد في تعاملهم مع المواقف الضاغطة. و يعود هذا الاختلاف إلى الدور الوسيطي الذي تلعبه المميزات النفسية في علاقة الضغط بمخلفاته.

و كون المميزات النفسية تلعب دور وسيطي في علاقة الضغط بمخلفاته فهي إذن عبارة عن متغيرات وسيطية بمعنى أنها تصف كما يرى (راسكل Rascle وإيراشابال Irachabal،2001) "سيرورات من خلالها يمكن للمتغير المستقل أو المتغيرات المستقلة أن تؤثر على المتغير التابع ففي هذه الحالة يكون المتغير المستقل أو المتغيرات المستقلة هي مصدر نشوء عمل المتغيرات الوسيطية أو مصدر شدتها و هذه الأخيرة تؤثر بدورها على الاستجابة (المتغير التابع)". و يعرفها (زيتون، 2004): "على أنها متغيرات مجردة لا يمكن ملاحظتها مباشرة، و هي تربط بين المتغيرات المستقلة و المتغيرات التابعة".

سنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مميزات نفسية نفترض أن لها دور وسيطي في علاقة الضغط المهني بالاحتراق النفسي و يمكن تصنيفها ضمن أساليب التعامل مع الضغط وهي كالتالي:

- استراتيجيات المقاومة
- الدفاعية النفسية
- المعبرية الانفعالية

1- مفهوم استراتيجيات المقاومة:

يستلزم الضغط وجود مشكل حقيقي أو متخيّل من جهة، و إعداد استجابة لمواجهته من جهة أخرى. و قد ظهر مصطلح المقاومة ليعرّف هذه الاستجابة. فتزايد استعماله في الأبحاث المتعلقة بالضغط خاصّة في الآونة الأخيرة نظرا لمساهمته الفعلية في التخفيض من درجته أو القضاء عليه.

إن مصطلح المقاومة Coping هو مصطلح انجلوسكسوني (لغة إنجليزية قديمة) في الأصل. وقد ظهر في سنوات الستينيات عندما أصبح واضحا كما ذكر(شيبChipp و شيررScherer ، 1992) أن نموذج سيلي (1956) للضغط لا يعتبر أن نفس الحادث يؤدي إلى نفس رد الفعل دائما و أن الفرد لا يتصرف بنفس الطريقة لمثير معين في فترتين مختلفتين.

1-1- تعريف المقاومة

إنّ مصطلح المقاومة اكتسب معاني متعدّدة، حيث استعمل كمرادف للسّيطرة و الدفاع و التكيّف. و أصله مبنيّ على الفعل الإنجليزي "to cope " الذي يعني تدبّر الأمر ، و مواجهة الموقف (بيرلينpearlin وسكولر schooler ، 1978). و يجدر التمييز بين موارد المقاومة و استجابات المقاومة فاستجابات المقاومة كما يرى (لوبورLepore و إيفانس Evans،1996) هي السلوكات و المعارف التي يستعملها الفرد للتوافق مع الضغوطات و يمكن أن تهدف إلى تسيير و حل الضغوطات أو تحسين الآثار السلبية الانفعالية و الجسدية لهذه الضغوطات أما موارد المقاومة فهي خاصيات فردية (مثلا: فعالية الذات) و المحيط الاجتماعي (مثلا: السند الاجتماعي) و الموارد الفيزيقية المحيطة (مثلا: العزلة) التي تمكن الفرد من الاستجابة للضغوطات.

و فيما يلي سنتعرّض لأهم التعاريف الواردة فيما يخصّ هذا الحقل.

يعرّف أغلب الباحثين المقاومة على أنّها: " مجموعة السلوكات و الاستراتيجيات التي يستعملها الفرد لمواجهة موقف ضاغط " (برونوست Pronost و تاب Tap ، 1997).

و تعرّفها باركس parkes : " كسيرورة يقيّم من خلالها الفرد التهديد" (عن بولهان Paulhan و كينتار Quintard، 1994).

و يعرفها بولهان و كينتار (1994): " بمجموع السيرورات التّي تتوسّط الفرد في حدّ ذاته و الحادثة المدركة كتهديد ، من أجل التحكّم فيها، أو تجاوزها، أو الإنقاص من أثرها على الرفاهية الجسمية و النفسية".

و يذهب فليشمان Fleichman (1984) إلى تعريف المقاومة: " كاستجابة معرفية تخفّض أو تقضي على الضيق النفسي أو الضغوطات" (عن فالنتينيValentiner وآخرون، 1994).

أما (لازاروس Lazarus و فولكمان Folkman 1984) فيعرّفانها: "بالجهد المعرفي و السلوكي المعتبر الذي يقوم به الفرد باستمرار ، من أجل تسيير المتطلّبات الداخلية والخارجية التي تهدّد أو تفوق قدراته ".

يشير هذا التعريف إلى أهمية التناول السياقي لمفهوم المقاومة و يعتبر البعد المعرفي أساسي و جوهري في هذا التعريف، كما أعطى أهمية كبيرة للدور الأساسي للإدراك في تنظير المقاومة، من خلال مفاهيم التقييم الأولي و التقييم الثانوي في سيرورة المقاومة فالفرد عندما يعطي لفكرة ما خاصية معينة، يتطلب منه عملية الإدراك.

إن الهدف الرئيسي للمقاومة حسب نظرية لازاروس و فولكمان هو التقليص من التوتر و إعادة التوازن. فمن خلال مقاومة الفرد الفعالة للضغط يستطيع حماية و تعزيز رفاهيته النفسية.

و قد ذهب (دوبين Dupain، 1998) في نفس السياق حيث عرّف المقاومة على أنها: "مجموعة من السيرورات التي تتوسط الفرد و المحيط المدرك كمهدد من أجل التحكم و تحمل و تقليص الأثر الحاسم لهذا الأخير على رفاهية الفرد النفسية."

هكذا ترجع المقاومة إلى الجهد المعرفي و السلوكي الدّي يبذله الفرد من أجل تسيير المواقف الضاغطة. و يمكننا القول أن المقاومة عبارة: "تقييم الفرد للحادثة التي يدركها كمهددة من أجل التعامل معها بغرض تسييرها".

أما تعريفنا الإجرائي للمقاومة فهو: "مجموع الدرجات التي يتحصل عليها ضباط الشرطة على مختلف استراتيجيات المقاومة التي يقيسها استبيان استراتيجيات المقاومة لكوبر و سلون و ويليامس و سلون (1988) و المتمثلة في: استراتيجية المهمة، و استراتيجية الوقت، و استراتيجية المنطق، و استراتيجية السند الاجتماعي، و استراتيجية الاندماج و استراتيجية العلاقة بيت/عمل".

1-2- وظائف المقاومة:

حسب(اسبربيس- بيستر Esparbes – pistre ، 1997) يدير الفرد الموقف الذي يجد نفسه فيه بفعالية بمحاولته المستمرة لتغيير علاقته بذلك الموقف و هذا من أجل أن يجد ظروف تتوافق مع رغباته و إمكاناته لتسيير الطلبات الضاغطة و الانفعالات الناتجة عنها. و هذا من خلال الوظيفتين التاليتين هما:

1-2-1- تسيير الانفعال:

يتوقف تسيير الانفعال على تعديل الضيق الناتج عن موقف الضغط و على التخفيض من الآثار النفسيّة التّي يخلّفها هذاالأخير. فيقوم الفرد بإعداد مجموعة من الأفعال يحاول من خلالها تفادي الوقوع في التوتّرات التّي يواجهها في الحياة. فالمقاومة لا تهدف فقط

إلى القيام بالفعل ضدّ عامل الضغط (المقاومة المركّزة على المشكل)، و إنّما تهدف أيضا إلى تعديل الحالات الانفعالية المرتبطة بنتيجة الضغط (المقاومة المركّزة على الانفعال).

1-2-2- تسهيل عملية التكيّف:

و ذلك بمساعدة الأفراد على الحفاظ على التكيّف النفسي- الاجتماعي خلال فترات الضغط التي يمرون بها.

تحدد طريقة إدراك موقف الضغط و الحلول الممكنة جزءا كبيرا من استجابات الفرد للضغط. لذلك طوّر لازاروس (1966 - 1975) نموذجا يظهر فيه أهميّة التقييم الذي يجريه الفرد عندما يواجه موقفا ضاغطا.

1-3- نموذج المواجهة للازاروس:

تمر عملية المواجهة للازاروس بمراحل معرفية مختلفة كما جاء عن (يخلف، 2001 ؛ دوبين، 1998 ؛ لازروس و فولكمان، 1984؛ روزنمان و سيليجمان، 1984) و أهمها ما يلي:

1-3-1- مرحلة الحدث الضاغط:

يواجه الإنسان في حياته اليومية مواقف و أحداث ضاغطة تستدعي الكثير من الجهد لمواجهتها و التغلب عليها. و قد تنطوي على هذه المواقف و الأحداث صعوبات صحية إذا تم استعمال استراتيجيات معرفية سلوكية غير فعالة لمواجهتها.

1-3-2- مرحلة التقييم الأولي:

يسمح بتقييم نوع الخطر و الذي يحكم من خلاله الفرد على خصائص عامل الضغط على أنّه ضار أو خطير أو مهدد بالنسبة له معتمدا في ذلك على أسلوبه المعرفي و خبراته الشخصية.

1-3-3- مرحلة التقييم الثانوي:

يقدّر فيه الفرد قدراته على مواجهة الموقف الضاغط أي الموارد التي بحوزته لمواجهة موقف ضاغط. فعندما يتلاءم تقدير الفرد لمطالب الموقف الضاغط مع إمكاناته على مواجهته لا يشعر بالضغط و العكس صحيح فعندما يعكس تقييم الفرد فجوة بين إمكانياته و مطالب الموقف أو المحيط يختبر الفرد مستوى كبير من الضغط.

و تجدر الإشارة إلى أنّ هذين التقييمين يتفاعلان مع بعضهما البعض، فإدراك الفرد لإمكاناته الشخصيّة لمواجهة عامل الضغط لا يمكن أن يكون إلاّ بعد أن يقيم الفرد قدراته على المواجهة و يعرف و يدرك مدى خطورة هذا العامل و يقيم قدراته على المواجهة. وتحدث عملية التقييم هذه كما يرى بيك Beck (1976) بصورة تلقائية، و آلية، و دائمة، و سريعة ،حتّى أنّ الفرد لا يشعر بها أحيانا، أيّ أنّها عملية أوتوماتيكية تظهر على شكل عادة بعد فترة من الممارسة الحياتية.

1-3-4- مرحلة المواجهة:

و في هذه المرحلة يلجأ الفرد إلى استعمال استراتيجيات معرفية أو سلوكية لمواجهة الموقف الضاغط.

1-3-5- مرحلة نتائج المواجهة:

و فيها يتحدد مدى تأثير استراتيجيات المواجهة على كل من النشاط الانفعالي و المعرفي و الفيزيولوجي و السلوكي. و تتوقف استجابة الفرد التوافقية للموقف الضاغط على مدى نجاحه في استعمال استراتيجيات مناسبة للتغلب عليه.

1-4- استيرتيجيات المقاومة:

لقد تزايد اهتمام الباحثين بمختلف الطرق المعرفية و السلوكية التي يستطيع الفرد استعمالها لمقاومة الضغوطات و الإجهادات في العمل. و نجد من بين هؤلاء الباحثين على سبيل الذكر لا الحصر ليتر Leiter (1991) و إدواردس Edwards (1988) (عن بيونك Buunk و آخرون،1994).

و يقصد باستراتيجيات المقاومة- من حيث الفرد- حسب (بيترسون Peterson و بوسيو Bossio 1993) " تلك الجهود التّي يبذلها الفرد من أجل السيطرة أو الحدّ أو إدارة أو تحمّل مسبّبات الضغط التّي تفوق طاقاته الشخصيّة".

و قد استعملت استراتيجيات المقاومة كثيرا في مجالات أخرى كدراسة استجابة الضغط و التنبؤ بها. و في الأدبيات النفسية تم البحث في استراتيجيات المقاومة من خلال قدرتها على التخفيف من الآثار الضارة الكامنة لمختلف المواقف الضاغطة، و ترتيبها و تصنيفها حسب قدرتها على التأثير (بيجلي Begley، 1998)

و من خلال الدراسات التي جمعها ديكيدر Dekidder فإن أبعاد المقاومة التي توصل إليها الباحثين تتراوح ما بين 2 و 28 بعدا لسلالم تحتوي من 10 إلى 118 بندا. إلا أن أغلب الباحثين توصلوا إلى إيجاد نمطين كبيرين من المقاومة هما المقاومة المركزة على المشكل و المقاومة المركزة على الانفعال و هذا انطلاقا من التحليل العاملي على عدد كبير من استجابات الأفراد.

و يميز لازاروس من جهته بعدين اثنين للمقاومة هما:

- **المقاومة المركّزة على الانفعال** (الاتّهام الذاتي، والهروب، و التجنّب الخ)
- **المقاومة المركّزة على المشكل** (مخطّط حل المشكل، و البحث عن المعلومة... الخ).

يفرق "لازاروس" بين الاستراتيجيات المركزة على المشكل، و الاستراتيجيات المركزة على الانفعال. ففي الاستراتيجيات المركزة على المشكل يحاول الفرد تفادي الضغط بتغيير مجرى الحادث، بينما في الاستراتيجيات المركزة على الانفعال يحاول تغيير مجرى مشاعره.(عن بيترسون و بوسيو ، 1993). و يؤكد سولز Suls و آخرون أن الفرد يلجأ إلى استراتيجيات المقاومة المركّزة على الانفعال في حالة التقييمات غير القابلة للتغيير، في حين يلجأ إلى استراتيجيات المقاومة المركّزة على المشكل في حالة التقييمات القابلة للتغيير. لكن يتبادل النمطان التأثير في جميع أنواع الضغوطات التّي يواجهها الفرد، فكلاهما يستطيع تسهيل، أو تثبيط، أو إعاقة الآخر كما يرى (لازاروس و فولكمان، 1984). إلا أن لكلّ نمط محاسن ومساوىء و تظهر وقت حدوث الضغوطات أو أثناء زمن تطوّرها و ذلك حسب طبيعة هذه الضغوطات (بوجيرون Pegeron واندري André،1993).

و ما يجدر الإشارة إليه كما ذكر (راسكل وإيراشابال ،2001) إلى أنه لا توجد استراتيجيات فعالة أو غير فعالة بمعزل عن خصائص الفرد و إدراكه المعرفي و خصوصيات الموقف الضاغط. فاستراتيجيات المقاومة المركزة على الانفعال تكون أكثر فعالية على المدى القصير أو عندما لا يستطيع الفرد التحكم في الحادث الضاغط في حين تكون استراتيجيات المقاومة المركزة على المشكل أكثر ملاءمة على المدى الطويل و عندما يستطيع الفرد التحكم في الحادث الضاغط.

بالنسبة للازاروس فإن سلوك التوافق هو نتيجة عوامل خارجية و داخلية، يقيمها الفرد حسب مصفاة معرفية و انفعالية.

في حين لم يتقبّل بعض الباحثين تصنيف "لازاروس و فولكمان "، و من بين هؤلاء الباحثين نجد سولس Suls و فليتشر fletcher اللذان يصنفان استراتيجيات المقاومة إلى فئتين هما:

- **التجنب:** و هي استراتجيات سلبية (التجنّب، و الهروب، و الإنكار، والتقبل...)

- **اليقظة:** و هي استراتجيات فعالة تعارض الأولى (البحث عن المعلومة، والسند الاجتماعي و مخططات الفعل) (عن بولهان و آخرين،1994).

أما موس Moos و بيلينغ Billing (1981) فقد توصلا إلى نوعين من الاستراتجيات الانعكاسية هما:

- **المقاومة المركّزة على التجنب:** و هي سلبية غير فعالة
- **المقاومة المركّزة على المواجهة** و هي فعالة (عن دوبين، 1998)

في حين قدم كوهن Cohen (1994) مجموعة من الاستراتجيات المعرفية المتمثلة في:

- **التفكير العقلاني:** و يعني به التفكير المنطقي في مصدر الضغط.
- **التخيل:** و تتعلق هذه الإستراتجية بالتفكير في المستقبل.
- **الإنكار:** و من خلالها ينكر الفرد الضغوط و كل مصادر القلق.
- **حل المشكل:** و فيها يستعمل الفرد أفكار مبتكرة لمواجهة المشاكل.
- **الفكاهة:** يلجأ الفرد لروح الدعابة و المرح للتعامل مع المواقف الضاغطة و هي تؤكد على الانفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.

- **الرجوع إلى الدين:** يعتبر الدين كمصدر للدعم الروحي و الانفعالي لمواجهة الضغوط و التغلب عليها(عن كشرود، 2003).

و مؤخرا وجد أندلر Andler و باركس Parkes ثلاثة أبعاد للمقاومة تتمثل في:

- **المقاومة المركّزة على المهمة:** (المركّزة على المهمة التي تتطلب حلا)
- **المقاومة المركّزة على الانفعال:** (المركّزة على الانفعال المرتبط بالمشكل)
- **المقاومة المركّزة على التجنب:** (مركزة على تجنب المشكل) (عن دوبين، 1998)

و في ميدان العمل توصل (كوبر و زملائه،1988) إلى أن نتائج الضغط عند الأفراد ترجع لمدى قدرتهم على المقاومة التي تتمثل في ستة استراتجيات هي: إستراتجية المهمة، و إستراتجية السند الاجتماعي، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بين البيت و العمل هذه الإستراتجيات هي التي تم الاعتماد عليها في دراستنا الحالية و قد تم قياسها بواسطة أداة مصممة من قبل (كوبر و ويليامس و سلون، 1988).

2- مفهوم الدفاعية النفسية:

إن الظروف و الحالات الضاغطة التي يدركها الفرد على أنها مهددة، تثير لديه استجابات خاصة كالقلق و الغضب، تعتبر هذه الانفعالات عادية و يمكن التكيف معها إذا ما دفعت الفرد إلى القيام بسلوكات تساعده على تفادي أو مقاومة هذه الحالات بنجاح.

في حين، عندما تكون أساليب المقاومة الفعالة غير مجدية للحالات المهددة و الضاغطة، يلجأ الفرد كما يقول (سبيلبرغر،1982) و (شاذلي، 2001) و العديد من الباحثين الآخرين، إلى أساليب الدفاعية النفسية Psychological defensivness لخفض من شدة الحالات الانفعالية المؤلمة و غير المقبولة.

2-1- تعريف الدفاعية النفسية:

أطلق على الدفاعية النفسية عدة تسميات كما يذكر (الرفاعي، 1999) و نجد من بين هذه التسميات "وسائل الدفاع الأولى" و "آليات دفاع الأنا" و "الحيل اللاشعورية".

تأتي التسمية الأولى المتمثلة في وسائل الدفاع الأولى من حيث مستوى التعقد فيها من جهة و من حيث تكونها الأولي في مرحلة الطفولة من جهة أخرى.

و تأتي التسمية الثانية المتمثلة في آليات دفاع الأنا من حيث أنها تقرب من مفهوم العادة في سرعة حدوثها و سهولة اللجوء إليها و أنها وسيلة الذات المباشرة في الدفاع عن نفسها. و تأتي التسمية الثالثة المتمثلة في الحيل اللاشعورية من حيث المظهر اللاشعوري الذي يغلب على جانب منها. و الواقع أنها ليست لا شعورية بتمامها و لا هي لا شعورية في كل أشكالها و لكن اللاشعور يحتل مكانة هامة فيها من حيث العوامل العميقة التي تدفع إليها و من حيث نشاط هذه العوامل، و تبقى شعورية من حيث بعض مظاهرها السلوكية التي تظهر عليها و من حيث مبدأ انطلاقها في عدة حالات.

و فيما يلي سنتطرق إلى بعض التعريفات التي جاءت في الدفاعية النفسية:

يعرف (الداهري و العبيدي، 1999) الدفاعية النفسية على أنها: "أسلوب من الأساليب السلوكية التوافقية اللاشعورية، و تعرف أحيانا بميكانزمات التوافق أو حيل

الدفاع النفسي أو ردود الفعل الدفاعية. يستخدمها الفرد عند فشله في تحقيق أهدافه بفعل عوامل الإحباط و الصراع، هروبا من المواقف المؤلمة لهذه العوامل التي يعجز عن مواجهتها بأساليب مباشرة، يبرر فشله و يجعله فشلا منطقيا أمام نفسه و أمام الآخرين فيتخلص من التوتر، و يتحرر من القلق و الشعور بالذنب و يشعر بالارتياح و التوافق مع الموقف".

و يعرفها لوجلين Lauglin (1963) على أنها: "ميكانيزم أو ديناميكية ذهنية تعمل خارج و ما وراء الشعور الواعي. تستعمل بدون شعور و بطريقة أوتوماتيكية محاولة تأمين الحل للصراع الانفعالي الذي يأتي بعد توتر انفعالي، و تحول دون الشعور بالقلق أو تقلل منه"(عن سبيلبرغرSpielberger و رهيزرReheiser ، 1982)

و يعرفها (شاذلي، 2001) من جهته على أنها: "عبارة عن أنواع من السلوك و التصرفات التي تستهدف حل الأزمة النفسية بقدر ما ترمي إلى الخلاص من القلق و تخفيف حدة التوتر النفسي و الوصول إلى قدر من الراحة الوقتية، إلى جانب المحافظة على تكامل الذات عن طريق تشويه و تزوير كل ما يشعر الذات بالمهانة و الدونية، و هي شائعة و مألوفة عند جميع الناس، و هم يلجئون إليها في كثير من المناسبات، و هي حيل لاشعورية، بمعنى أنها غير مقصودة، تصدر عن الفرد بشكل تلقائي دون أن يسبقها تفكير أو روية، كما لا يكون الفرد مدركا للدوافع الحقيقية لها أو للأعراض التي تهدف إليها".

ويعرفها (محمد قاسم عبد الله، 2001) بأنها: "أشكال من السلوك يلجأ إليها الفرد في سعيه وراء إشباع حاجة ما وجد ما يعيقها أو في حالة تعرضه لتهديد واقع أو يخشى وقوعه".

و يشير لازاروس (1966) (1991) في نظريته للضغط إلى ردود الأفعال الدفاعية للمواقف المهددة بالمقاومة المركزة على الانفعال. و كل من المقاومة المركزة على الانفعال و الدفاعية النفسية يلعبان الدور نفسه في تكيف الشخصية و هذا ما أقرته نظريات التحليل النفسي (عن سبيلبرغر، بدون سنة).

و ما تجدر الإشارة إليه هو أن للتحليل النفسي الفضل الكبير في معظم المعارف المتوفرة عن موضوع آليات الدفاع أو الحيل النفسية. فقد بذل فرويد و التحليليون الأوائل جهدا كبيرا في التعرف على طبيعة هذا النوع من النشاط النفسي و تصنيف صوره و التعرف على الوظيفة التي يقوم بها (إيمان فوزي، 1996).

ابتكر فرويد عددا من هذه الحيل الدفاعية في ثنايا وضعه لنظريته في الشخصية. و تحدث عنها في أوائل بحوثه حين تحدث عن الدفاع في حالات الخوف و الغضب و الكراهية، ثم ركز على مفهوم الكبت و جعل منه حجر الأساس في الدفاع عن الذات، و أخيرا تحدث عن آليات الدفاع باعتبارها ظاهرة نفسية واضحة تهدف إلى حماية الذات من التهديد (عن محمد قاسم عبد الله، 2001). و الموقف الدفاعي يظهر على أشكال يكون الكبت واحد منها.

و قد اتخذت آنا فرويد Anna Freud اتجاها مماثلا، فجعلت وسائل الدفاع متعددة، و جعلت الكبت واحدا منها، و أعطته أهمية كبيرة إذ تعتبره مكمل لبعض وسائل الدفاع التي تظهر معه (الرفاعي، 1999). إذ تمثل كلها عمليات لاشعورية تستهدف حماية صاحبها من الشعور القاتل بالقلق أو الشعور بالذنب.

و الحقيقة أن فكرة حيل الدفاع هي أكثر أفكار فرويد قبولا، ذلك لأن معظم أفكاره قد خضعت لانتقادات شديدة، و ذلك لأنه وصفها في عبارات دقيقة و محددة و لأن بعض الناس يشعرون بها كما يذكر(عيسوى، 2002).

و سواء قبلت نظرية فرويد في ميكانزمات الدفاع أو لم تقبل، فإن أهمية السلوكات من قبيل ردّ الفعل، و الإسقاط، و التبرير، و الإزاحة، و إنكار الواقع...أصبحت ثابتة إلى حدّ بعيد، كما أن هذه المفاهيم قد باتت مقبولة في العديد من نظريات الشخصية مع بعض التغير في المصطلح لفظا أو تفسيرا (السيد عبد الرحمان، 1998).

و قد بين شيفر و شوبن أن وسائل الدفاع تبلغ اثنان وثلاثون (32) شكلا إلا أن هناك عددا منها هي الأكثر استعمالا و شيوعا كالقمع، و الكبت، و التبرير، و الإسقاط، و النكوص و التصعيد (قاسم عبد الله، 2001).

و يعتبر (سبيلبرغر و رهيزر، 1982) من الباحثين الذين اهتموا بقياس الدفاعية النفسية، حيث صمما أداة خاصة لقياسها و هذا من خلال الدفاعية العقلانية و الدفاعية الانفعالية، و الذي سنعتمد عليها في هذا البحث.

و قد ميز سبيلبرغر بين الدفاعية العقلانية و الدفاعية الانفعالية باعتبار الدفاعية العقلانية وسيلة تمثل في أغلب الحالات توافقا سويا، فهي تساعد الفرد على عقلنة ما يقوم به في حدود ما يعتقد به و في وجه ما يعتقد به الآخرون، كما تساعد على تخفيف حدة الإحباط فيما يتصل بالأهداف التي لا يستطيع الفرد الوصول إليها. في حين تمثل الدفاعية الانفعالية توافقا غير سوي إذ تعني المبالغة في التعبير الانفعالي عن المشاعر سواء في الفرح أو الحزن أو الخوف.

و يتمثل تحديدنا الإجرائي لمفهوم الدفاعية النفسية في مجموع الدرجات التي يتحصل عليها ضباط الشرطة على استبيان الدفاعية النفسية لسبيلبرج و رهيسر (1982) بمقياسيه الجزئيين المتمثلين في الدفاعية العقلانية و الدفاعية الانفعالية.

2-2- وجهة نظر السلوكية و الإنسانية في الحيل الدفاعية:

سنكتفي بعرض وجهة نظر السلوكية و وجهة نظر الإنسانية في الحيل الدفاعية كونهما يتقبلان هذه الحيل و هذا كما جاء عن (إيمان فوزي، 1996)

2-2- 1- السلوكية و الحيل الدفاعية:

لا تستطيع السلوكية أن ترفض كل ما جاء به التحليل النفسي فيما يخص حيل الدفاع نظرا لوجود العديد من المظاهر الشعورية التي تؤكد وجود هذه الحيل إلا أنها حاولت تفسيرها في ضوء عمليات ملموسة سميت بأساليب هروبية لحل الصراع.

و من أمثلة تحويل التفسيرات المتعلقة بعمليات لا شعورية إلى تفسيرات شعورية، محاولة السلوكية تفسير الكبت الذي تطلق عليه اسم القمع في ضوء اختلال عمليات التذكر فيقترب الكبت من النسيان.

2-2-2- النظرية الإنسانية و الحيل الدفاعية :

يرى الإنسانيون أن استخدام الدفاعات من وجهة نظر التحليل النفسي يكون في صالح الصحة النفسية طالما لم يكن استخدامها مسرفا و طالما أدت وظيفتها الدفاعية بنجاح و ذلك رغم أن آليات الدفاع تعمل على مستوى لا شعوري و لكنهم يعتبرون غياب الوعي ليس في صالح صحة الإنسان النفسية مهما كانت النتائج جيدة ظاهريا. فالمواجهة مع الواقع مع تحمل قدر من الألم و القلق أفضل من الهروب المتحايل.

2-3- تصنيف آليات الدفاع:

يمكن تصنيف آليات الدفاع على أساس الوظيفة التي تؤديها و مدى نجاحها أو فشلها في تحقيق الاتزان النفسي و الحفاظ على مستوى ملائم من الصحة النفسية و بالتالي فهي تنقسم إلى قسمين: الآليات الناجحة و الآليات المولدة للمرض بالإضافة إلى نوع خاص بآليات عمل الحلم و التي لا تدخل في مجال دراستنا الحالية.

2-3-1- الدفاعات الناجحة:

هناك آليات دفاع تنتمي بأكثر من غيرها إلى الصحة النفسية منها الكبت الناجح و القمع. فالكبت الناجح غالبا ما يرتبط بآليات الدفاع الأخرى إذ يسبقها و يمهد لها و هو يعني استبعاد الأفكار و الأفعال الممثلة للغريزة البدائية إلى حيز اللاشعور حيث لا يمكن أن يدركها العقل الواعي للإنسان و مع ذلك فإنه يسمح بخروج قدر يسير و منتظم من طاقة الغريزة ليحصل على الإشباع و تنظيم قدر الطاقة المسموح بخروجه هو الذي يجعل من مهمة الأنا أمرا أكثر يسرا و يمكن التحكم فيه. أما الإعلاء فيعني استغلال طاقة الحفزة غير المقبولة في تحقيق إشباع مقبول و يستحق الثناء مثل الحفزات العدوانية

المسرفة في الشدة التي يتم إعلاؤها بممارسة الجراحة كمهنة أو قيادة الجيوش (إيمان فوزي، 1996).

2-3-2- الدفاعات المولدة للمرض:

عندما تفشل الحيلة الدفاعية يستدعي الأنا حيلة أخرى و تستمر هذه العملية حتى تستطيع السيطرة المطلوبة على أسلوب إشباع الحفزات الغريزية و قد لا تبلغ الأنا الرضا مطلقا و تظل تدور في حلقة مفرغة من الدفاعات غير الناجحة تستنفذ طاقتها و تزيد من تحريف صور الإشباع التي تبدأ تأخذ صور الأعراض المرضية التي تتراوح خطورتها بين حالات الاضطرابات الشخصية الهينة و حالات المرض العقلي العميق. و من بين هذه الدفاعات نجد الإنكار الذي ينتهي

بالفرد إلى إنكار الواقع الذي يعيش فيه و الإسقاط و النكوص و التثبيت الخ...(إيمان فوزي،1996). تعمل هذه الحيل بطريقة لا شعورية تصبح مع مرور الوقت ضمن نمط الشخصية و تؤثر في سلوك الفرد و تميز أعماله و إذا اتسع مداها في التأثير على الفرد و اتخذت نموذجا معينا أصبحت مظهرا من مظاهر الاضطراب النفسي (محمد حسن صالح و آخرون ، بدون سنة)

2-4- قيمة الدفاعية النفسية:

تساعد الدفاعية النفسية الفرد في اتجاهات كثيرة كما يذكر (شاذلي، 2001) منها:

- احتفاظ الفرد بثقته بنفسه.
- تخفيض التوتر و القلق الذي يعاني منه الفرد.
- تشبع بعض دوافع الفرد.
- تقلل الصدام بين الفرد و بيئته و تزيده قدرة على مواجهة مطالب هذه البيئة.

2-5- أهداف الدفاعية النفسية:

تحقق الدفاعية النفسية أهداف مباشرة وأخرى غير مباشرة هي كالتالي كما جاءت عن (جبل، 2000) و (شاذلي، 2001) :

2-5-1- أهداف مباشرة:

- تعمل إلى حدّ معقول على تحقيق الاتزان النفسي لدى الفرد.
- تعمل إلى حدّ ما في تحقيق الشعور بالأمن و الاطمئنان مما يحقق الهدوء النفسي للفرد.
- تعمل على عدم شعور الفرد بتنازع دوافعه الداخلية.
- تعمل على إزالة الصراع النفسي الذي يشعر به الفرد.
- تعمل على التوفيق بين احتياجات الفرد البعيدة المنال أو الصعب تحقيقها أو غير المعقولة، و بين العقبات و العراقيل التي تحول دون تحقيقها كمعايير المجتمع ونظمه و أحكامه وغيرها مما يشعر الفرد إلى حدّ ما بالراحة النفسية و الرضا.
- تساعد الفرد على ضبط نفسه و انفعالاته و شعوره بالأمن.
- تحافظ على بقاء الدوافع المكبوتة في اللاشعور حتى لا تؤدي إلى الاضطراب النفسي.
- تأكيد الذات و رفع قدر الفرد بين الناس و أمام نفسه.

2-5-2- أهداف غير مباشرة:

- تعمل إلى حدّ ما في رفع مستوى كفاية الفرد مما يؤدي إلى رضائه عن ذاته.
- تساعد الفرد على تحديد ما يرغبه من خصال و سمات و مثاليات سلوكية.
- تساعد الفرد على الحفاظ على مبادئه الملزم بها و على ثباتها.

هذه هي الأهداف المباشرة و غير المباشرة للدفاعية النفسية. و يجدر الإشارة إلى أن الأهداف المفيدة تتحقق فقط عندما يستخدم الفرد هذه الدفاعية بتعقل و بصيرة و حكمة. أما إذا أسرف في استخدامها فإنها تؤدي إلى نتائج عكسية.

2-6- مساوىء الدفاعية النفسية:

من المعروف أن استخدام وسائل الدفاع النفسية تؤدي إلى الشعور بالراحة. و المختصين لا يمانعون في استخدامها بصفة مؤقتة إلا أنهم يشيرون إلى بعض المساوىء المرتبطة بها و باستخدامها و هي كما ذكرها (الأنصاري،1997) و(شاذلي، 2001) و (عيسوى، 2002) :

- أنها تتغاضى عن القلق و تتجاهله ولا تقضي عليه و لا تتعامل مع مسبباته.
- أنها تعمل على إخفاء الحقيقة و تزييفها و إنكارها، و بالتالي فهي ليست وسيلة واقعية و إنما تعتمد على الحيل و الخداع.
- أنها تعطل النمو النفسي و التطور لأنها تؤدي إلى الاستحواذ على معظم الطاقة النفسية اللازمة لأداء النشاطات الأخرى.
- أنه في حالة استحواذ تلك الوسائل على معظم مصادر الطاقة و عدم قدرة الأنا على النمو، فإنها قد تضعف و تفشل فتؤدي إلى إصابة الفرد بالانهيار العصبي.
- أنها تعمل على مستوى اللاشعور، و هو ما يجعل نشاطها بعيدا عن الوعي و الإدراك الشخصي.
- كثيرا ما تتحول بدورها إلى عوائق تمنع تحقيق التوافق.
- لا يتيسر تعديلها بسهولة لما تلقاه من تدعيم ناتج عن خفضها للقلق الذي يعانيه الفرد.
- لا تحقق التوافق بين الفرد و نفسه ولا بينه و بين بيئته إلا بصورة جزئية.
- لا تؤدي إلى إشباع الدافع الأصلي ولا إلى حل المشكلات التي تواجه الفرد.
- تشكل خطر على الصحة النفسية إذا زاد استخدامها لفترة طويلة.

هكذا فإن آليات الدفاع عديدة و متعددة إلا أن قاسمها المشترك هو الغرض الأساسي من وجودها و المتمثل في الدفاع عن الذات في وجه أي خطر أو تهديد أو توتر كان. فآليات الدفاع أو الحيل الدفاعية هي أشكال أو أساليب من السلوك التي يقوم بها الفرد للتخفيف من حدة التوتر الذي يعيشه و لمواجهة مواقف التهديد و الخطر.

و كلنا نلجأ إلى استعمالها أسوياء أو غير أسوياء إلا أن الفرق هو أن الأسوياء يستعملونها بشكل معتدل في حين يستخدمها غير الأسوياء بشكل مفرط مما يؤدي إلى الفشل في التعامل مع الظروف الضاغطة و بالتالي الوقوع في براثين الاضطرابات النفسية.

3- مفهوم المعبرية الانفعالية:

استحوذت المعبرية الانفعالية على انتباه الباحثين الذين يهتمون بالمجالات المختلفة للاتصال غير اللفظي كعلم النفس المرضي، و الشخصية، و علم النفس الاجتماعي و الصحة النفسية(كرينغ Kring و آخرون، 1994) و تتمتع مجددا باهتمام كبير من قبل هؤلاء من أجل فهم دورها في مختلف هذه المجالات.

3-1- تعريف المعبرية الانفعالية:

تشير المعبرية الانفعالية حسب (كرينغ و آخرون، 1994) إلى :"الكشف الظاهر للانفعال بغض النظر عن التكافؤ (سلبي/إيجابي) أو الطريقة (القناة) (وجهي، صوتي، إيمائي)".

تبرز من خلال هذا التعريف ثلاث نقاط أساسية هي أنه لم يفترض مسبقا نوع الانفعال ما إذا كان سار أم غير سار و لا الطريقة التي يعبر بها عن الانفعال و لا المعبر عنه أيضا. فهذا المفهوم يؤكد النزعة العامة تجاه التعبير عن مختلف الانفعالات من خلال مختلف القنوات.

و تعني المعبرية الانفعالية لدى (قروس Gros و جون John، 1997): " تغيرات السلوك التي ترافق إلى حد نموذجي الانفعال، كالابتسامة، العبوس و الصراخ و الغضب خارج الغرفة"

يتبين من خلال هذا التعريف أن الفرد يعبر انفعاليا بمدى ظهور الدوافع الانفعالية سلوكيا. فهو تعريف واسع غير محدد أو محصور في قناة خاصة للانفعال (مثلا حركي، وجهي، لفظي) أو في انفعالات خاصة (مثلا الغضب، الانبساط، الحزن). و يتوقع هذا التعريف ظهور ملامح وجه بارزة و هامة عند الكشف عن المعبرية الانفعالية من خلال مختلف القنوات و مختلف الحالات الانفعالية.

و كما ذكر (كرينغ و آخرون، 1994) هناك من عرف المعبرية الانفعالية "كميل أو كاستعداد للتحول من حالة انفعالية إيجابية أو حيادية إلى حالة سلبية" و من بين الباحثين الذين أعطوها هذا التعريف نجد كل من بيوس Buss و بلومين Plomin (1975)؛ ثورستون Thurstone (1951)؛ واطسون Watson و كلارك Clarck (1984)، و هناك من عرفها "كنزعة لخبرة انفعالات إيجابية أو سلبية" و من بين الباحثين الذين أعطوها هذا التعريف نجد تيليغن Tellegen (1985)؛ تيليغن وآخرون (1988) فيما بعد احتوى المعبرية الانفعالية مفهوم لارسين Larsen المتعلق "بقدرة التلذذ بشدة الشعور".

من جهة أخرى تشمل المعبرية الانفعالية حسب سيندر Synder (1974) على قدرة الأفراد على ضبط و التحكم في سلوكهم اللفظي و غير اللفظي بمراعاة الإيماءات الاجتماعية.

2-2- الفروق الفردية:

يختلف الأفراد في مدى إظهار انفعالاتهم و هذه الاختلافات كثيرا ما طرحت تساؤلات هامة بالنسبة للسيكولوجيين.

و تثار الفروق الفردية في المعبرية الانفعالية في مختلف مراحل سيرورة الانفعال كما يشير إلى ذلك (قروس و جون ، 1997) و هذا نظرا ل:

أولا: خبرات الفرد تتغير بشكل مستمر تجعله يهيئ الكثير من المدخلات لبرامج الانفعال

ثانيا: يمكن تصغير أو تعظيم مختلف المدخلات حسب الطريقة التي يقيم بها الفرد هذه المدخلات

ثالثا: تدخل المزاج. أي أن هناك اختلافات فردية هامة سواء في بداية الانفعال أو في ميول الاستجابة الانفعالية كما توصل إلى ذلك كل من جولدزميث Goldzmith (1993)؛ سميدمان Smidman و كاغن Kagan (1991)

و يشير (قروس و جون ، 1997) إلى أن الأفراد يختلفون في ميلهم للاستجابة الانفعالية و الكيفية التي يعبرون بها عن الدوافع كما أثيرت. لأن الانفعالات تؤثر مثلها مثل السيرورات البينشخصية الواسعة التفاوت كما توصل إلى ذلك ديينر Diener (1984)؛ اكمان Ekman و دافدسون Davidson (1994)؛ سالوفاي Salovey، ماير Mayer و رزنهان Resenhan (1987). و هذا يعني أن الأفراد يستطيعون التعبير عن بعض الدوافع و لا يستطيعون التعبير عن البعض الآخر.

تتدخل إذن الفروق الفردية تتدخل بشكل كبير فيما يخص التعديل أي "إخراج المصفاة"، و بالتالي تكون الاختلافات في الاستجابات الانفعالية بين الأفراد.

و من النماذج التي درست الفروق الفردية في سلوك التعبير – انفعال النموذج الذي اتفق عليه كل من اكمان (1972)، قروس و مونوز Monoz (1995)؛ ليفنسون و بلوتشيك Plutchik (1990).

حسب هذا النموذج كما يذكر(قروس و جون ، 1997) يحدث الانفعال عندما تسير المدخلات الداخلية و الخارجية في نفس الطريق الذي يسيرها برنامج الانفعال (مثلا: الكآبة، الانبساط).

بمجرد حضور المدخلات يُحدث برنامج الانفعال ميول الاستجابة الذي يتضمن التغيرات الفيزيولوجية، الاحساسات الذاتية، و الدوافع السلوكية و التي تحفز الجسم على الاستجابة التكيفية لتحديات و فرص المحيط. و مع ذلك، لا ترغمنا الانفعالات على الفعل أو السلوك بطريقة معينة، بل توحي فقط بما نفعله. لهذا السبب لا يتجلى الشعور دائما كسلوك ظاهر(مرئي) فميول الاستجابة الانفعالية يمكن أن يعبر عنها كما يمكن أن لا يعبر عنها.

2-3- الاهتمامات النظرية و الأمبريقية في المعبرية الانفعالية:

تعتبر المعبرية الانفعالية بارزة في أغلب برامج البحث المختلفة إلا أنها وثيقة الصلة بمجال الاتصال غير اللفظي. حيث درست من قبل العديد من الباحثين بالعلاقة مع الاستثارة التلقائية و من بين هؤلاء الباحثين نجد ليفنسون، اكمان و فريزن Friesen (1990)؛ نوتاريوس Notarious و ليفنسون (1979)، و درست بالعلاقة مع القدرة على إدراك الانفعال لدى الآخرين و من الباحثين الذين اهتموا بذلك زوكرمان Zuckerman ، دوفرانك Defrank و روزنتال Rosental (1976)، كما درست بالعلاقة مع القدرة على إنتاج عاطفة عند الطلب و من بين من اهتم بذلك بيرنبوم Berenbaum رولتر Rolter (1992)، و درست أيضا بالعلاقة مع التجربة الذاتية للانفعال ومن الباحثين الذين قاموا

بذلك نجد اكمان، دافدسون Davidson و فريزن (1990)؛ اكمان، فريزن وأنكولي An coli (1980)؛ و درست بالعلاقة مع المهارات الاجتماعية و الاتصال و من الباحثين في ذلك بيوك Buck ، لوسو Losow ، مورفي Murphy و كوستانزو Costanzo (1992)؛ ريجيو Riggio (1986).

لوضع مؤشر للمعبرية الانفعالية اعتمد الباحثون في هذا المجال على صدق درجات المحكمين على الانفعالية الظاهرة. مع ذلك فإن هذه الطريقة و إن كانت مناسبة من وجهة نظر تبادل المعلومة فهي تولي الاهتمام أيضا إلى نوعية التعبير (كرينغ و آخرون، 1994).

و الجدير بالذكر أن دقة نموذج الاتصال يتسبب ضمنيا في تعريف عام للمعبرية. هكذا يهتم الباحثون بالكيفية التي يعبر بها الأفراد على مختلف الانفعالات في مختلف الحالات التي تثير الانفعال على نحو مضبوط (كرينغ وآخرون،1994)

هكذا تلعب الانفعالات دورا رئيسيا في التجربة الفردية و العلاقات البينشخصية (شافر Shaver و آخرون، 1987) خاصة و أن ردود أفعال الفرد في الغالب ذات طابع انفعالي (ديلوليس Delelis، 2004). و تساعد الانفعالات على الاستجابة التكيفية لتحديات و فرص المحيط كما توصل إلى ذلك كل من فريجا Fridja (1988)؛ و ليفنسون Levenson (1994)؛ و بلوتشكي Plutchik (1980) عن (قروس Gross و جون John ، 1997). كما يرتبط التعبير عن الذات بالتكيف الحسن (وينبرغر Weinberger و دافيدسون Davidson، 1994).

و بما أن ردود أفعال الفرد في الغالب هي ذات طابع انفعالي (ديدوليس ، 2004) فإن الضغط يستلزم رد فعل انفعالي و بالخصوص رد الفعل الذي يشمل الحالات السلبية (بار-أون Bar-on و آخرون، 2000). و التعبير عن التجارب الانفعالية السلبية كما يعتقد السيكولوجيون على حد سواء تعود بالفائدة على الفرد. فالتكلم عن الأحداث المنفرة

حسب ريم Rime (1995) و إفشاء التجارب الضاغطة حسب ستيل Stiles (1995) تعتبر ركن أو حجر الزاوية للعديد من تدخلات المعالجين النفسانيين.

في هذا الصدد تشير دراسات دونلي Donnelly و موغراي Murray (1991) و ليبورLepore (1997) إلى أن التكلم و الكتابة حول الضغوطات يرتبطان بانخفاض الضيق. و تشير دراسات أخري لبينبيكر Pennebaker هيوغس Hughes و أوهيرون O'heeron (1987) إلى أنهما يرتبطان بالانخفاض الاستثارة الداخلية. و دراسات أخرى لميندوليا Mendolia و كليك Kleck (1983) تشير إلى أنهما يرتبطان بزيادة التأثير الإيجابي (عن ليبور و آخرون،2000). غير أن باحثين آخرين توصلوا إلى أن المعبرية الانفعالية في حد ذاتها تعتبر عامل غير صحي و خطير بالنسبة للفرد و نجد من بين هؤلاء الباحثين تيموشوك Temoshok (1985)؛ هول Hall ،هاريس Harris و فريدمان Friedman (1984). و مع ذلك هناك باحثين آخرين من أمثال فريدمان و بود-كيوليBooth-kewley (1987) توصلا إلى أن المعبرية الانفعالية يمكن أن تكون صحية و ذلك حسب أنماط الشخصية. فهناك أنماط من الشخصية تصنف ضمن الفئة غير صحية في المعبرية الانفعالية و أنماط أخرى تصنف ضمن الفئة الصحية في المعبرية الانفعالية. فهذه الدراسات تظهر أضرار و فوائد المعبرية الانفعالية.

الفصل الثالث

"وظائف رجال الشرطة: طبيعة المهام و المسؤوليات"

تمهيد

1- مفهوم الشرطة

2- مفهوم الأمن

3- طبيعة عمل الشرطي و أهميته

4- وظائف الشرطة

5- مسئولية الشرطة

6- المركزية و لا مركزية في عمل الشرطي

7- السلم الإداري

8- الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة

تمهيد:

نستعرض في هذا الفصل بعض الجوانب المتعلقة بمهنة الشرطة من أجل توفير الخلفية الواقعية لمشكلة البحث و ربطها بواقع ممارسة مهنة الشرطة. و عليه يتضمن هذا الفصل نبذة مختصرة عن الشرطة و الأمن و طبيعة عمل الشرطي و أهميته و كذا وظيفة الشرطة و مسئولياتها و أنظمتها كما يتطرق هذا الفصل إلى السلم القيادي في جهاز الشرطة و الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة.

1- مفهوم الشرطة:

أجمعت العديد من معاجم اللغة على تفسير كلمة الشرطة بأكثر من مدلول فهم يطلقونها على طائفة من أعوان الوالي أو الحرس الخصوصيين أو العسس أو المعونة أو الشحنة أو الجلوزاء أو الأترور كما جاء عن (الأصيبعي1، بدون سنة ؛عبد الواحد إمام، 1998) إلاّ أن هذه الألفاظ لا تكاد تذكر لاندثارها.

فلفظ شرطة، بمعنى ضابط الأمن أو رجل الأمن جمعه شرط، و يطلق على المفرد من رجال الشرطة " شرطة أو شرطي".

و يعرف ابن المنظور لغويا معنى لفظ الشرطة في لسان العرب: "و الشرط...بالتحريك: العلاقة و الجمع أشراط و أشراط الساعة أعلامها." و الاشتراط: العلاقة التي يجعلها الناس بينهم (عن شدو، 1991).

و يقول القلقشندي في اشتقاق لفظ الشرطة قولان:

- الأول: أنه مشتق من الشرطة بفتح الشين و الراء و هي العلامات لأنهم يجعلون لأنفسهم علامات يعرفون بها.

- الثاني: من الشرطة بالفتح أيضا، و هو رذال المال، لأنهم أي " الشرطة" يتحدثون في أرذال الناس مما لا مال لديهم من اللصوص و سفلتهم(عن الأصيبعي1، بدون سنة).

و كلمة الشرطة عربية معنى و مبنى، و لم تدخل لغة العرب إلا بعد الإسلام، و ذكر المستشرق الهولندي دوزي Dozy أنها عربية الأصل و مشتقة من كلمة (الشرط).

و نجدها في القرآن العظيم في قوله تعالى: "فهل ينظرون إلاّ السّاعة أن تأتيهم بغتة فقد جاء أشراطها فأنى لهم إذا جاءتهم ذكرنهم"*.

فقد وردت في الآية الكريمة بمعنى العلامات، و هي ذات المعنى الذي ترمز إليه كلمة الشرطة.

و قد عرفت الشرطة بهذه التسمية لأن أفرادها كانت لهم شارات تميزهم، أو لأنهم كانوا يتوافقون على علامات يجعلونها بينهم ليعرفوا بها، بالإضافة إلى أنهم يتميزون في الاختيار بصفات خلقية و نفسية كالشجاعة و الصمود و الأمانة و الصدق. و من هنا كان إطلاق الشرطة على أول كتيبة في الصفوف الأمامية للقتال، تكون على استعداد للتضحية و الفداء (عبد الواحد إمام،1998).

و إن حملنا معنى الشرط على القيد كما يرى (نقرة، 1988) فالشرطة تفيد معنى يؤكد ما سبق و هو الالتزام بالشريعة، و التقيد بالمواثيق و العهود و بالنظام العام.

و لقد أدرج البعض على تسمية الشرطة برجال الأمن و لعل هذه التسمية هي الأفضل و هي الأكثر انتشارا إذ أنها تعني المسئولين عن الأمن.

ويجد (نقرة، 1988) بين الشرطة و الأمن علاقة سببية ففي أداء الشرطة لواجبها وقاية من كل ما يهدد الأفراد و الجماعات في أنفسهم وأموالهم و أعراضهم، و حماية للعلاقات الإنسانية ...فيقظة الشرطة و قيامها بمسؤولياتها عامل رئيسي و سبب قوي في توطيد الأمن و إشاعة الطمأنينة.

* سورة محمد الآية 18

و عليه فإن رجال الشرطة أو رجال الأمن هما واحد و كلاهما فئة من الرجال يكونون هيئة نظامية مكلفة بحفظ النظام و الأمن و تنفيذ القوانين. لذلك ارتأينا تحديد مفهوم الأمن أيضا.

2- مفهوم الأمن:

إن للأمن معنيان، أحداهما لغوي و الآخر اصطلاحي، و هما في الحقيقة لا يختلفان إلا من حيث الدلالة.

يدل المعنى اللغوي، على شعور إنساني معين. أي طمأنينة النفس و زوال الخوف. و الإنسان يكون آمنا إذا استقر الأمن في قلبه و أمن البلاد: اطمئنان أهله فيه (المجدوب، 1988).

و يقابل كلمة أمن باللغة العربية كلمة Securitas باللغة اللاتنية و معناها الثقة و هدوء النفس نتيجة الإحساس بعدم الخوف من أي خطر أو ضرر. و باللغة الإنجليزية Security و يقصد به أن الأمن هو الحرية من الخوف(عن الأصيبعي 2، بدون سنة)

و يدل المعنى الاصطلاحي للأمن على الجهاز أو النظام الذي يضم عدد من الأفراد الذين يعهد إليهم بالعمل من أجل وجود هذا الشعور و بقائه و استمراره (المجدوب، 1988) و قد عرف بالعديد من التعريفات نذكر منها ما يلي:

يعرف الجحني (1973) الأمن بأنه: " مجموعة إجراءات تربوية و وقائية و عقابية تتخذها السلطة لتأمين الأمن و استتبابه داخليا و خارجيا انطلاقا من المبادئ التي وضعها الإسلام لضمان الأمن الذي يعني الأمن على المصالح المعتبرة" (الجحني،2000).

و يعرفه علي حسين محمد (1976) (عن الجحني،2000) بأنه: " الحالة التي تتوفر حين لا يقع في البلاد إخلالا بالنظام إما في صورة جرائم يعاقب عليها و إما في صورة نشاط خطر يدعو إلى اتخاذ تدابير الوقاية و الأمن لمنع هذا النشاط الخطر من أن يترجم نفسه إلى جريمة من الجرائم".

و من جهته يرى (محمود أحمد صالح، 2002) أن الأمن في مفهومه العام يعني: "الطمأنينة و السكينة في النفس و سائر شؤون الحياة ".

و يعرفه (الأصيبعي1، بدون سنة) بأنه:" خلق أجواء الطمأنينة و السكينة و الهدوء النفسي و السلام، و ذلك بالتحرر من كل خوف أو فزع أو إشباع كافة احتياجات الإنسان المادية و المعنوية و شعوره بارتياح عام لتحقق آماله و طموحاته في سلامة كل مقوماته من كل خطر أو تهديد".

يتضح مما سبق أن هذه التعريفات اتفقت في تحديد معنى الأمن بتلك المشاعر و الأحاسيس التي تجلب الطمأنينة و السكينة في نفسية الأفراد و الجماعات، و ذلك من خلال اتخاذ السلطة لمجموعة من الإجراءات لضمانه و استمراره. وعلى ذلك فالأمن هو شعور قبل أن يكون تدابير لأجهزة أمنية أو ضمانات تكفلها النظم و القوانين فالشعور بالطمأنينة هو الغاية التي يسعى الجميع إلى تحقيقها.

أما علماء الأمن و الاستراتيجيات في الغرب، كما ذكر (الجحني،1999) فإنهم يعترفون صراحة، بغموض و تشابك مفاهيم الأمن، حتى أصبح من الصعوبة بمكان الاتفاق على تعريف للأمن يحضى بقبول الباحثين و المهتمين بدراسته. و قد جاء في كتاب "الأمن الوطني الهيكل التحليلي" لصاحبه "دانيال كوفمن" أن مصطلح الأمن يتسم بالغموض بحسب اختلاف ثقافة المجتمعات و موقعها... و قد يرجع البعض السبب في ذلك إلى أن الأمن في الفكر الغربي يعني في جوهره و سياسته" حماية الأمة و المحافظة عليها من أي عدوان خارجي".

3- طبيعة عمل الشرطي و أهميته:

يتحدد نشاط رجال الشرطة في عمليات المنع و عمليات القمع كما سبق و أن ذكرنا و تحديد هذا النشاط في هذه العمليات لا يعني سهولته بقدر ما يوحي إلى صعوبته، لأن نجاح أو فشل هذا النشاط مرتبط ارتباطا وثيقا بخصائص المحيط من جهة و نوعية العلاقات بين الشرطة و المحيط من جهة أخرى (مونجاردي Monjardet ، 1997) إذ

يمكن اعتبار رجال الشرطة إطارا اجتماعيا و نظاما يتمتع بذاتية خاصة و يرتبط بمحيط اجتماعي و بعلاقات تأثر وتأثير.

و عليه فمن الخطأ الشديد أن يعتبر عمل الشرطة مقتصرا على حفظ الأمن فحسب، أو أن الشرطة هي ذلك الرجل ذو الزي الرسمي الذي يطارد مجرما، أو رجل المباحث الذي يسعى إلى الكشف عن جريمة غامضة. فلقد امتد عمل الشرطة إلى مجالات كثيرة، حتى لقد أصبح متشعبا بصورة أصبح معها عمل الشرطة في حفظ الأمن كما ذكر (الباز، 2002) يمثل حسب الإحصائيات نسبة قليلة بالمقارنة بعملها في مجالات أخرى، بل لقد أظهرت بعض الإحصائيات أن ما يقرب من 90 % من أعمال هيئة الشرطة ليست ذات طبيعة إجرامية.

و قد اعترفت الحضارات قديمها و حديثها بصفة عملية و تطبيقية بأهمية الأمن كأساس ضروري من مقومات سلطة الدولة كما جاء عن (الأصيبعي1، بدون سنة) حيث أنه لا يتصور وجودها دون تواجد جهاز قادر على تنفذ أوامرها و فرض سلطانها. على أنه تبين أن تلك الوظيفة وجدت في كافة المجتمعات، لأنه بمجرد وجود أي قدر من الاستقرار و الأمن فإنه لا بد من وجود هيئة أو فئة تكفل لهذا النظام قدرا من الاستقرار و الأمن و يتمثل التجسيد الواقعي للسلطة في رجل الشرطة.

4- وظائف الشرطة:

يقصد بالوظيفة الغرض الرئيسي المطلوب تحقيقه أو الخدمات الواجب تأديتها، وتنقسم الوظيفة أو الغرض الرئيسي إلى وظائف و أغراض فرعية أخرى كما يذكر (خالد أحمد عمر، 1991).

معلوم أن وظيفة الشرطي تطورت مفهوما و تنظيما و شروطا في الممارسة و التطبيق بحيث أصبح انتشارها و توسع مجالات عملها مقرونين في غالب الأحيان بمدى توسع و انتشار ظاهرة الإجرام أو الانحراف في المجتمعات (فضل ظاهر، 1994).

و مع هذا فهناك اختصاصات يمارسها نظام الشرطة و قد أطلق على هذه الاختصاصات أسماء مختلفة فقيل عنها أنها سلطات إدارية و سلطات قضائية و سلطات اجتماعية و قيل عنها أحيانا أخرى ضبط إداري و ضبط قضائي و ضبط اجتماعي.

و ليس هناك خلاف جوهري بين هذه التسميات من حيث المضمون. فهي سلطة إذا كان القصد منها الدلالة على الهيئة القائمة بهذه الوظائف. و هي ضبط إذا كان القصد منها الدلالة على العمل الذي تقوم به تلك السلطة (طويق عز الدين، 1986).

و بما أننا نحاول معرفة العمل الذي يقوم به رجال الشرطة و الهيئة القائمة به فإننا سنطلق على هذه الوظائف تسمية الوظيفة الإدارية و الوظيفة القضائية و الوظيفة الاجتماعية و هي كما يلي حسب ما جاء عن (السباعي، 1963؛ الأصيبعي1، بدون سنة؛ الأصيبعي2 ، بدون سنة).

4-1- الوظيفة الإدارية:

يمارس أفراد هيئة الشرطة اختصاصاتهم الإدارية بوصفهم من رجال السلطة التنفيذية أو من عمال الشرطة الإدارية كما اصطلح على تسميتهم.

و يعتبر الضبط الإداري للشرطة هو وظيفتها الأساسية في كل الدول ودورها في هذا المجال يتجلى في أعمال ترمي إلى منع ارتكاب الجريمة باتخاذ التدابير و الإجراءات التي تقلل من فرص ارتكابها و قد يتطلب الأمر فرض قيود على الأفراد تحد من حرياتهم بقصد حماية النظام العام الذي يتضمن "الأمن العام، السكينة العامة، و الصحة العامة".

و تستعمل الشرطة للقيام بهذه الوظيفة وسائل عديدة و متعددة كإصدار الأوامر و النواهي التي يلتزم بها و القيام بأعمال الحراسات و الدوريات و مراقبة المشبوهين و المجرمين و تنظيم المرور و تأمين المرافق و الأهداف الحيوية و إعداد وسائل الدفاع المدني و حفظ النظام في الاحتفالات العامة التي تقام في المناسبات الوطنية و الاجتماعية و الرياضية إلخ...

4-2- الوظيفة القضائية:

يتولى القيام بهذه الوظيفة الضبطية القضائية التي تخضع لإشراف النائب العام.

و يقصد بهذه الوظيفة جميع الإجراءات التي يتخذها جهاز الشرطة عقب وقوع جريمة ما و تشمل التدخل للكشف عن الجريمة و البحث عن مرتكبيها و جمع الأدلة ضد المجرمين و إدانتهم و تقديمهم للمحاكمة و تنفيذ الحكم.

فإذا وقع من الأفراد أفعال يجرمها القانون، فإن هيئة الشرطة تبادر بالتدخل للكشف عنها و البحث عن مرتكبيها و جمع الأدلة قبلهم تمهيدا لمحاكمتهم و إنزال القصاص بهم.

و من مجموع هذه الواجبات تتكون الوظيفة القضائية لهيئة الشرطة، و هي تلتزم في أدائها بالأحكام التي نصّ عليها قانون الإجراءات الجنائية. و يخضع أفراد هيئة الشرطة فيما يتعلق بقيامهم بهذه الأعمال لإشراف النائب العام، و هم يستمدون سلطتهم في أدائها بوصفهم مأمورين للضبط القضائي.

4-3- الوظيفة الاجتماعية:

تستهدف هيئة الشرطة من هذه الوظيفة التقريب بين سلوك الأفراد و سلوك المجتمع و هي من أحدث وظائفها. و تشمل خدمات اجتماعية عديدة منها حماية أخلاق المواطنين و رعاية سلوكهم الاجتماعي بقصد الإسهام في توفير الحياة الآمنة لأفراد المجتمع.

و من تمّ فإن الشرطة لا تقف في أدائها لواجباتها الأمنية مكتوفة الأيدي حتى تقع الجريمة باعتبارها ظاهرة اجتماعية لها أسبابها و عواملها بل تعمل على القضاء على هذه الأسباب و العوامل قبل وقوع الجريمة.

تقوم هيئة الشرطة و هي بصدد ممارستها لمختلف الاختصاصات و الوظائف بعدة أعمال يختلف طابع كل منها عن الآخر، فمنها الأعمال التي تستهدف منع ارتكاب الجريمة باتخاذ التدابير و الإجراءات التي تصعب ارتكابها و منها الأعمال التي تستهدف ردع

مرتكبي الجرائم عن طريق ملاحقتهم و جمع الأدلة عنهم. و منها أعمال يغلب عليها الطابع الاجتماعي، و يقصد منها وقاية الجانحين و تقويم ما أعوج من سلوك المنحرفين.

وما يجدر الإشارة إليه هو أن التنظيم على أساس الوظيفة من أكثر أنواع التنظيم قبولا و استخداما و شيوعا في الحياة العملية و يحبذه القادة و الرؤساء و الخبراء و هو معمول به في جهاز الشرطة كونه يتميز بعدة مزايا يمكن حصرها فيما يلي (عن خالد أحمد عمر، 1991):

- يساعد على التأكد من الأهداف المرسومة للجهاز، و ذلك بحصر كل ما يتعلق بالوظيفة تحت قيادة و إمرة قائد واحد، و يشرف بدوره على كل ما يدور أو يتعلق بها، و يساعد على إنجاز العمل بفعالية.
- يستطيع الجمهور أن يدرك الخدمات التي يقدمها الجهاز في مختلف المجالات بسهولة و يسر.
- يساعد على زيادة الإنتاجية، و رفع معنويات الأفراد و ذلك لكون الغاية أو الهدف واضحا بالنسبة لهم.

5- مسئولية الشرطة:

إن الشرطة هي المؤسسة الرسمية المسئولة عن أداء واجب منع الجريمة، و مكافحتها، و الكشف عنها، و القبض على المجرمين، و المحافظة على الأمن العام، و حماية المواطن و عرضه و ممتلكاته و حماية المال العام؛ بينما تسخر لها الدولة الإمكانيات البشرية و المادية لتحقيق ذلك (أبو شامة، 1999).

وقد حدد (قيدوتي Guidotti ، 1998) مسئولية الشرطة في موسوعة الأمن و الصحة المهنية على أنها: "الحفاظ على النظام كاستجابة لتهديد داخلي (كالجريمة) أو تهديد خارجي (كالحرب)".

فالغاية الأولى إذن هو خدمة المواطنين، والمحافظة على أرواحهم وممتلكاتهم من الاعتداء عليها، هذا إلى جانب قيام الشرطة بتنفيذ مجموعة متنوعة من قوانين الدولة و اللوائح و الأوامر. بعض هذه القوانين يتعلق بحماية كيان الدولة و قيم المجتمع، و بعضها يتعلق بحماية منشآت الدولة و تأمين أوجه الاستثمار المختلفة (محمد شريف إسماعيل، 1992).

و ما يجدر الإشارة إليه هو أن مسئولية الشرطة اليوم تختلف عما كانت عليه قديما، و إن كان الهدف من وجودها بقي نفسه. إذ أن التطورات الحديثة و التكنولوجيات الفائقة التطور خلقت مشكلات جديدة و أضافت تهديدات جديدة للسلم و الطمأنينة لدى المواطنين و بالتالي مسئوليات جديدة.

6- المركزية و اللامركزية في عمل الشرطي:

يمكن رد جميع أنواع أنظمة الشرطة السائدة قديما وحديثا إلى ثلاثة أنواع رئيسية هي كالتالي:

- الأنظمة المركزية
- الأنظمة اللامركزية
- الأنظمة التي تأخذ بنظام وسط بين المركزية و اللامركزية

6-1- الأنظمة المركزية:

يقصد بنظام المركزية في الشرطة كما يذكر (الأصيبعي1، بدون سنة) تولي الحكومة المركزية في الدولة سلطة الشرطة و اختصاصاتها تحت قيادة واحدة دون مشاركة ما من أي هيئات أخرى.

و غالبا ما تتجمع هذه السلطات بيد الوزارة بعاصمة الدولة أي في يد وزير الداخلية و معاونيه و يقوم النظام على تكوين جهاز واحد للشرطة في الدولة.

6-2- الأنظمة اللامركزية:

يقصد باللامركزية في نطاق الشرطة كما يذكر (الأصيبعي1، بدون سنة) توزيع سلطاتها و اختصاصاتها بين الحكومة المركزية في العاصمة و الحكومات المحلية في الولايات الأخرى. و بمقتضى هذا النظام تكون الحكومات المحلية داخل الدولة، هي المسئولة عن هيئة الشرطة في نطاق حدودها الإقليمية، و هي التي تعين أفرادها و تصرف لهم المرتبات، و تمنحهم سلطتهم و تحدد لهم واجباتهم. و يتبع ذلك تنوع الشرطة القائمة في الدولة. فيكون للحكومة المركزية أجهزة خاصة للشرطة لها اختصاصات في جميع أرجاء الدولة، و بجوار هذه الأجهزة توجد أجهزة شرطة أخرى تتبع الحكومات المحلية في الولايات أو الأقاليم الأخرى، تختلف أنظمتها و اختصاصاتها وسلطاتها عن أجهزة الحكومة الرئيسية.

6-3- الأنظمة التي تأخذ بنظام وسط بين المركزية و اللامركزية:

يستند هذا النظام كما يذكر (الأصيبعي1، بدون سنة) أيضا إلى منح هيئات الإدارة المحلية الحق في مشاركة الحكومة المركزية في سلطات الشرطة و اختصاصاتها بشرط أن لا تستقل هذه الهيئات استقلالا تاما عن الحكومة المركزية في ممارسة هذه السلطات. بل يكون للحكومة المركزية حق السيطرة و الإشراف عليها و الرقابة على أعمالها، بالحد الذي يضمن تناسق الأعمال بين أجهزة الشرطة في جميع أقاليم الدولة، مع ضمان التعاون بينها و عدم التضارب في اختصاصاتها.

هكذا يتجلى أن الأنظمة الشرطية المركزية تعني تركيز سلطات الشرطة في يد الحكومة المركزية، أما الأنظمة الشرطية اللامركزية تعني عدم تركيز سلطات الشرطة في يد الحكومة المركزية و إنما استقلالها بعضها عن بعض، حسب الولاية أو الإقليم التابعة إليه. في حين، فإن الأنظمة الشرطية التي تأخذ بنظام وسط بين المركزية و

اللامركزية فهي تأخذ بالنظامين معا من أجل التنسيق بين جميع أجهزة الشرطة على المستوى الوطني.

و ما يجدر الإشارة إليه هو أن أغلب الدول تأخذ بالأنظمة الشرطية التي تأخذ بنظام وسط بين المركزية و اللامركزية لما لهذا النظام من محاسن.

7- السلم القيادي (الإداري):

يوضح لنا السلم القيادي أو الإداري في جهاز الشرطة المستويات الإدارية الموجودة فيه، فنجد على قمة الهرم أو السلم الهرمي قائد الجهاز أو رئيسه و عند قاعدته نجد الأفراد الذين يشغلون الوظائف التنفيذية (الدنيا) و ما بين القمة و القاعدة نلاحظ عدة مستويات من الوظائف.

و كلما نزلنا من القمة إلى القاعدة فإن عدد الوظائف و الأفراد يزيد و تقل السلطات و المسؤوليات و العكس تماما إذا صعدنا من الأسفل إلى الأعلى إلى أن نصل إلى قمة البناء الهرمي. و بموجب هذا السلم فإنه يتم ترتيب الوظائف و الاختصاصات.

و تنحصر مميزات السلم القيادي أو الإداري في جهاز الشرطة بما يلي (عن خالد أحمد عمر، 1991):

- يلعب دور كبير في الربط بين وحدات الجهاز بحيث يعمل على تحقيق أهدافه و أغراضه كجسم واحد و بشكل جماعي.

- يسهل عملية الاتصالات في الجهاز.

- يخفف عن المسئولين الكبار مهمة بحث و اتخاذ القرارات بخصوص الأمور الروتينية. فوجود مستويات من الرؤساء، و تفويض السلطات المناسبة لهم تمكنهم من اتخاذ القرارات، بحيث لا تعرض على القائد العام أو الرئيس الأعلى إلا الأمور الهامة جدا أو السرية للغاية.

- يقوم بتوضيح كل وظيفة في الجهاز و المسؤوليات و السلطات الممنوحة لها.

يتضح جليا مما سبق أهمية الوظيفة الشرطية بالنظر إلى طبيعتها و مسؤولياتها . و عليه، فإن القائمين عليها عرضة للكثير من الضغوطات كما توصلت إلى ذلك العديد من الدراسات وهذه الضغوطات قد تتحول بفعل عوامل عدة إلى احتراق نفسي.

8- الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة:

إن الدراسات التي أجريت حول الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة قليلة جدا مقارنة بتلك التي أجريت على مختلف الفئات المهنية الأخرى كالممرضين و المعلمين الخ.

ونجد كوب و زملاؤه (كوب و زملاؤه، 1999) من بين الباحثين الذين اهتموا بدراسة الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة. و قد تمّ حصر في بحثهم الجماعي مختلف الدراسات التي أجريت في هذا الميدان و التي نجد من بينها: دراسات بيورك (19993)، (1994)، (1997)؛ بيورك و ديسزكا Deszca (1986)؛ كانيو Cannizzo و ليوLiw(1995)؛ جينس Gaines و جيرميي Jermier (1983)؛ جولمبييوسكي Golembiewski و كيم Kim (1990)؛ جولمبييوسكي و سين Sun و لين Lin و بودرو Boudreau (1995)؛ جونسون Johnson (1991)؛ ستيرنس Stearns و مورMoore (1993).

فقد توصل كل من جولمبييوسكي و كيم (1990)؛ جولمبييوسكي وآخرون (1995)؛ بيورك (1994) (1997) في دراساتهم إلى أن الاحتراق النفسي يرتبط بالضغوطات المهنية الحادة و بالخصوص بالعوامل التنظيمية.

أما ستيرنس و مور (1993) فقد وجدا أن الإنهاك الانفعالي و تبلد المشاعر يرتبطان ارتباطا قويا بانخفاض درجات الرفاهية النفسية و بالسلوكات التشاؤمية و الساخرة تجاه الشعب و تجاه الحكومة، في حين لا يرتبط الإنجاز الشخصي مع هذه المتغيرات.

و توصل كل كانيزو و ليو (1995) إلى أن الضباط الذين لديهم من ستة عشر (16) إلى خمسة و عشرون (25) سنة تجربة في الميدان لديهم درجات عالية من

الإنهاك الانفعالي و تبلد المشاعر. و استخلصا عموما أن هذان البعدان يرتبطان ارتباطا قويا بالضغوطات في العمل.

و بما أن جهاز الشرطة يتكون أساسا من مستويات مختلفة من العاملين كما سبق الذكر، فإننا سنركز في الدراسة الميدانية في بحثنا الحالي على المستويات القيادية المتمثلة في ضباط الشرطة و محافظي الشرطة بحكم أن هؤلاء الضباط هم من بين المسئولين الكبارعن العمل الشرطي.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

"منهجية البحث"

تمهيد

1- منهج البحث

2- متغيرات البحث

3- فرضيات البحث

4- الدراسة الاستطلاعية

5- تقنيات البحث

6- مكان البحث

7- مجتمع البحث

8- عينة البحث

9- الأدوات الإحصائية

تمهيد:

حتى يستطيع الباحث تحقيق أهدافه المرجوة و أغراضه المحددة من وراء بحثه و المتمثلة في دراسة الظاهرة موضوع البحث دراسة علمية دقيقة و منظمة يتطلب الأمر منه إتباع خطوات منهجية متسلسلة و مضبوطة سيتطرق إليها هذا الفصل من البحث حسب الظاهرة المدروسة.

هكذا يتناول هذا الفصل عرضا لإجراءات الدراسة الميدانية بكل خطواتها إذ تطرق في البداية إلى منهج البحث الذي يحدد طريقة دراسة متغيرات البحث التي تم تحديدها هي أيضا كما يذكرنا هذا الفصل بفرضيات البحث و يعرض الدراسة الاستطلاعية التي من خلالها تم تقييم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وذلك من خلال دراسة خصائصها السيكوميترية من صدق و ثبات كما يوضح أيضا أسلوب المعالجة الإحصائية المستخدم في معالجة ما تمّ جمعه من بيانات.

1- منهج البحث:

يعرف المنهج بأنه: " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة و للإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث و هو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى تلك الحقائق و طرق اكتشافها" (محمد شفيق، 2004). و عليه فإن الطريقة التي اتبعناها في هذا البحث للإجابة على أسئلته اعتمدت أساسا على منهجين اثنين هما:

- المنهج الو صفي
- و منهج الهبة الطبيعية Ex-post facto.

اعتمدنا على المنهج الو صفي عن طريق وصف و تشخيص الظاهرة موضوع البحث إذ يعتبر المنهج الو صفي كما يرى (زويلف و الطراونة، 1998) البداية التي تبدأ بها المناهج البحثية الأخرى: فهو يشمل على دراسة الظاهرة و بيان خصائصها

و حجمها و كذا جمع المعلومات و تحليلها و استنباط الاستنتاجات لتكون أساسا لتفسيرها و توجيهها.

و اعتمدنا على منهج الهبة الطبيعية لإلقاء المزيد من الضوء على الظاهرة موضوع الدراسة. فالأبحاث التي تتدرج ضمن دراسات الهبة الطبيعية حسب (البوهي، 2005) و (عبيدات و أبو السميد، 2002) يكون المتغير المستقل أو المتغيرات المستقلة فيها قد حدثت في الماضي فالباحث لا يستطيع التحكم بها أو التأثير عليها و إنما يحاول دراسة تأثيرها على متغير تابع دون تدخل منه. و يضيف (زيتون، 2004) في هذا المجال إلى أن هذه البحوث لا تتضمن اختيارا عشوائيا لأفراد العينة أو ضبطا كاملا للمتغيرات الدخيلة و يقتصر الأمر على تطبيق معالجة ما و البحث عن أثر هذه المعالجة.

2- متغيرات البحث:

لقد تمّ تحديد أربع متغيرات في هذا البحث هي كالتالي:

2-1- المتغيرات المستقلة:

تتكون المتغيرات المستقلة من مصادر للضغط المهني وسندرسها في هذا البحث من خلال قياس خمسة مصادر للضغط المهني الموضحة أدناه:

- ضغط المهمة
- ضغط العلاقات
- ضغط المحيط الاجتماعي
- ضغط العلاقة البيت / العمل
- ضغط الجهاز

سنعمل على شرح أداة القياس و كيفية بنائها في عنصر لاحق من هذا الفصل.

2-2- المتغيرات الوسيطية:

تعتبر المتغيرات الوسيطية متغيرات يصعب ضبطها فيزيقيا أو التحكم فيها و يتم ضبطها إحصائيا فقط (عن البوهي، 2005) و فيما يلي نذكر المتغيرات الوسيطية الخاصة ببحثنا:

2-2-1- استراتجيات المقاومة:

عملنا في بحثنا على تحديد ستّ استراتجيات متمثلة في:

- السند الاجتماعي
- استراتجيات المهمّة
- المنطق
- الوقت
- الاندماج
- العلاقة بين البيت و العمل.

و سنقدم فيما سيأتي الأداة التي اعتمدنا عليها في دراسة هذا المتغير

2-2-2- الدفاعية الانفعالية / العقلانية:

سندرسها من خلال نوعين من الدفاعية بالإضافة إلى الدفاعية ككل وهذا من خلال:

- الدفاعية العقلانية
- الدفاعية الانفعالية
- الدفاعية ككل.

2-2-3- المعبرية الانفعالية

و تتمثل في مدى تعبير الأفراد عن انفعالاتهم

2-3- المتغيرات التابعة:

و تتمثل في الاحتراق النفسي بأبعاده الأربعة التي تم تحديدها في هذا البحث و هي:

- مفهوم الذات السلبي
- العدائية
- عدم الربط
- العجز
- الاحتراق النفسي ككل.

2-4- المتغيرات المضبوطة:

تمّ ضبط ثلاث متغيرات هي:

- الجنس (تم إجراء الدراسة على الضباط الذكور فقط كون عدد الذكور المنتشرين بمصالح التدخل أكثر بكثير من عدد الإناث)
- أن يكون قد مرّ عاما كاملا على كل ضابط في مهنته*
- الموقع الجغرافي لمصالح التدخل التي تناولها البحث (الجزائر العاصمة)

* ضبط هذا المتغير على أساس ما توصلت إليه (بيس Beesse و آخرون، 1992) إلى أن مخلفات الاحتراق النفسي و مظاهره تظهر بعد سنه واحدة من العمل.

3- الدراسة الاستطلاعية:

دامت الدراسة الاستطلاعية مدة ستة أشهر و قد كانت أساسية حيث سمحت لنا بما يلي:

- أولا: التعرف على ميدان البحث و مجتمع الدراسة

- ثانيا: بناء مقياس الضغط المهني عند ضباط الشرطة و الذي تم بناؤه على عدة مراحل حتى وصل إلى صورته النهائية. و قد تطرقنا بالتفصيل إلى كيفية بنائه في العنصر الخامس من هذا الفصل و المتعلق بتقنيات البحث.

- ثالثا: دراسة الخصائص السيكومترية لأدوات البحث الأخرى (استراتيجيات المقاومة، والمعبرية الانفعالية و الدفاعية العقلانية/ الانفعالية و الاحتراق النفسي) و ذلك بدراسة صدقها و ثباتها على المجتمع الجزائري. و سنتطرق إليها بالتفصيل هي أيضا في العنصر الخامس من هذا الفصل و المتعلق بتقنيات البحث.

4- أدوات البحث:

إن كلمة أداة من ناحية منهجية البحث العلمي تعني الوسيلة التي تستخدم لجمع بيانات البحث. و لدراسة متغيرات البحث الحالي تطلب الأمر استعمال عدة أدوات لجمع البيانات سنتطرق إليها بالتفصيل فيما يلي:

4-1- استبيان الخصائص الشخصية و المهنية:

يشمل على معلومات عامة حول أفراد العينة و المتمثلة في السن، و الحلة المدنية، و المستوى الدراسي، و المنطقة السكنية، و مدّة الخدمة في المنصب الحالي، و الرتبة الحالية.

4-2- مقياس مصادر الضغط المهني:

يهدف مقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة إلى تحديد مختلف مصادر الضغط التي يدركها ضباط الشرطة في عملهم.

وقد مرّ إعداده بعدّة مراحل حتى وصل إلى صورته النهائية

4-2-1- مصادر بناء مقياس الضغط المهني عند ضباط الشرطة:

اعتمدنا في بنائه على مجموعة من المصادر هي:

أ)- النتائج التي أسفرت عليها الدراسات السابقة في هذا المجال و كذا مختلف الاستبيانات التي صممت من قبل باحثين آخرين حول الموضوع خاصة أعمال كل من (سبيلبرغر Spielberger و آخرون، 1982؛1981) و (براون Brown وكامبل Campbell، 1990) و(أنشيل Anshel ، 1997).

ب)- الإطلاع على الإطار النظري من خلال مصادره الأساسية كالقواميس و المعاجم و الدراسات و البحوث السابقة في هذا المجال و التي تهتم بمفهوم الضغط المهني بشكل عام و بمصادره بشكل خاص.

جـ)- استبيان مفتوح: أعددنا استبيانا قصيرا متكوّن من خمس أسئلة مفتوحة تم اعتمادها بناءا على القراءات و المناقشات التي أجريناها مع عدد من الضباط في الشرطة من غير عينة الدراسة. و تتمثل هذه الأسئلة فيما يلي:

-ما هي الضغوطات الناجمة عن أداء عملك؟ و كيف ذلك؟

-ما هي الضغوطات التي يسببها لك جهاز الشرطة؟ و كيف ذلك؟

- ما هي الضغوطات التي يسببها لك المحيط الاجتماعي الذي تعيش فيه؟ و كيف ذلك؟

- ما هي المخلفات السلبية لمهنة الشرطة؟

- كيف تعاني من مختلف الضغوطات المهنية؟

4-2-2- التصور الإجرائي للضغط الذي بنينا على أساسه مقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة:

بناءا على مجموعة المصادر النظرية و العملية السابق ذكرها اقترضنا وجود خمسة مصادر أساسية للضغط المهني عند ضباط الشرطة و هي:

- **ضغط المهمة**
- **ضغط الجهاز**
- **ضغط العلاقات**
- **ضغط المحيط الاجتماعي**
- **ضغط العلاقة البيت / العمل**

و بناءا على هذا التحديد عملنا على إعداد فقرات كل مصدر، حيث مجموع هذه المصادر يشكل الضغط المهني العام عند ضباط الشرطة

4-2-3- الصورة الأولية للاستبيان:

أ)- صياغة البنود:

بعد جمع استجابات العينة الاستطلاعية و تحليلها و من خلال الأدبيات حول هذا الموضوع استخرجنا مصادر الضغط التي تضمنها المقياس في صورته الأولية و التي تدور جميعها حول الأبعاد الخمسة التي تمّ افتراضها فكان عددها مائة و اثنان (102) مصدرا. و قد كانت الإجابة على مختلف البنود في هذه المرحلة الأولية ب "نعم" في حالة معايشة المستجيب لمصدر الضغط و ب "لا" في حالة عدم معايشته لنفس المصدر.

وقد روعي في صياغة البنود الدّقة و الوضوح و قد سبقت بمقدمة حول المضمون و بتعليمة الإجابة.

ب)- تطبيق الصورة الأولية:

تمّ توزيع مائتي (200) نسخة من الاستبيان الأولي على ضباط الشرطة بمختلف مراكز الشرطة بالعاصمة* و قد تمّ استرجاع مائة و ثمان عشرة (118) استبيان خمسة منها غير مكمّلة و بالتالي أصبح عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل مائة وثلاثة عشر استبيانا.

و كان تحليل هذه الاستبيانات على مراحل هي:

المرحلة الأولى:

تم في هذه المرحلة التخلي عن البنود التي تدل على عدم فعالية الموقف على أنه مصدر للضغط و هي كما يلي:

-البنود التي تم الإجابة عليها ب "لا" (أي عدم معايشة المصدر)

- البنود التي كانت عدد الإجابات عليها ب"لا" أكثر من "نعم"

- البنود التي كانت عدد الإجابات عليها ب"لا" تساوي عدد الإجابات عليها ب "نعم".

و قد قدر عدد البنود التي تم الاستغناء عنها ب ثمانية و عشرون (28) بندا هي: 1، 6، 7، 11، 13، 18، 21، 22 ، 24، 27 ،45،28، 49 50، 58 ،64، 65 ، 65، 68 ، 74، 75 ،79، 80، 81، 82 ، 83 ،91، 96 ، 99.

المرحلة الثانية:

إيجاد الدلالة الإحصائية للفروق بين الإجابات ب "نعم" و الإجابات ب "لا" للبنود المتبقية (أربعة و سبعون 74 بندا) باستعمال اختبار كا^2 كما جاء في الجدول رقم (1).

*المديرية العامة للأمن هي التي تكفلت بهذه المهمة لاعتبارات أمنية

جدول رقم (1): الدلالة الإحصائية للفروق بين الإجابات ب"نعم" و الإجابات ب"لا" للاستبيان الأولي لمصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة

البند	كا^2	عدد العينة	درجة الحرية	البند	كا^2	عدد العينة	درجة الحرية	البند	كا^2	عدد العينة	درجة الحرية
2	0.036	112	1	36	0.32	112	1	66	**18.79	112	1
3	**19.54	113	1	37	*4.68	113	1	67	0.14	112	1
4	**7.58	111	1	38	*4.32	112	1	69	**49.78	113	1
5	**29.28	111	1	39	*5.14	112	1	70	**19.92	113	1
8	2.9	112	1	40	**25.31	111	1	72	**30.58	110	1
9	**14.88	113	1	41	**17.92	113	1	73	**30.31	113	1
10	0.72	113	1	42	*4.68	113	1	76	0.02	109	1
12	**28.75	113	1	43	0.08	113	1	77	*5.53	113	1
14	**9.64	113	1	44	**9.64	113	1	78	**8.50	113	1
15	*5.14	112	1	46	**27.25	111	1	84	**15.75	112	1
16	3.57	112	1	47	0.76	107	1	85	**8.5	113	1
17	3.19	113	1	48	1.5	113	1	86	1.5	113	1
19	3.57	112	1	51	0.009	111	1	87	**12.12	113	1
20	032.	112	1	52	**12.12	113	1	89	**26.04	112	1
23	**13.46	113	1	53	**30.31	113	1	90	**38.89	112	1
25	0.22	113	1	54	**22.73	110	1	92	**12.12	113	1
26	0.43	113	1	55	1.31	110	1	93	**34.32	112	1
29	**26.77	113	1	56	**22.02	113	1	94	*4.32	112	1
30	3.19	113	1	57	**14.88	113	1	95	**7	112	1
31	**26.04	112	1	59	0.009	109	1	97	2.56	113	1
32	*5.14	112	1	60	**60.96	113	1	98	3.19	113	1
33	0.91	110	1	61	**30.81	113	1	100	2.29	112	1
34	**32.73	110	1	62	1.99	113	1	101	**12.12	113	1
35	0.009	109	1	63	**16.66	111	1	102	**10.84	113	1

** **دال عند** α= 0.01

* **دال عند** α= 0.05

المرحلة الثالثة:

الاحتفاظ فقط بالبنود الدالة إحصائيا و الذي قدر عددها بسبعة و أربعين (47) بندا و الاستغناء على البنود الأخرى المقدر عددها سبعة و عشرون (27) بندا لعدم دلالتها إحصائيا. و بالتالي أصبح الاستبيان متكون من سبعة و أربعين (47) بندا كما جاء في الجدول رقم (2)

جدول (2): بنود مقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة

البند	$كا^2$	عدد العينة	درجة الحرية	البند	$كا^2$	عدد العينة	درجة الحرية
3	19.54**	113	1	57	14.88**	113	1
4	7.58**	111	1	60	60.96**	113	1
5	29.28**	111	1	63	16.66**	111	1
9	14.88**	113	1	66	18.76**	112	1
12	28.75**	113	1	69	49.78**	113	1
14	9.64**	113	1	70	19.92**	113	1
15	5.14*	112	1	71	30.81**	113	1
23	13.46**	113	1	72	30.58**	110	1
29	26.77**	113	1	73	30.31**	113	1
31	26.04**	112	1	77	5.53*	113	1
32	5.14*	112	1	78	8.50**	113	1
34	32.73**	110	1	84	15.75**	112	1
37	4.68*	113	1	85	8.5**	113	1
39	5.14*	112	1	87	12.12**	113	1
40	25.31**	111	1	89	26.04**	112	1
41	17.92**	113	1	90	38.89**	112	1
42	4.68*	113	1	92	12.12**	113	1
44	9.64**	113	1	93	34.32**	112	1
46	27.25**	111	1	94	4.32*	112	1
52	12.12**	113	1	95	7**	112	1
53	30.31**	113	1	101	12.12**	113	1
54	22.73**	110	1	102	10.84**	113	1
56	22.02**	113	1				
61	30.81**	113	1				

** **دال عند** $\alpha = 0.01$

* **دال عند** $\alpha = 0.05$

4-2-4- الصورة الثانية للمقياس:

بناءا على ما سبق، تم الاحتفاظ بسبعة و أربعون (47) فقرة (بند) فقط و هذا من بين 102 بند. إن هذه البنود هي التي ستمثل مقياس مصادر الضغط في صورته الثانية. مع العلم أننا وجدنا أنه يمكن تصنيفها في أبعاد فرعية تمثل الجوانب التي تم اعتمادها في بناء المقياس بحيث يدخل كل بند في مقياس فرعي أو جزئي داخل المقياس العام سنتطرق إليها فيما يلي كما سنتطرق إلى كيفية الإجابة عليه و طريقة تصحيحه.

و تجدر الإشارة إلى أننا عملنا على تطبيق هذه الصورة الثانية للمقياس على عينة من مائتين 200 ضابط شرطة من أجل التأكد من خصائصه السيكومترية.

أ)- تحديد أبعاد الاستبيان:

يمكن تمييز خمسة أبعاد هي كالتالي:

*** ضغط المهمّة:**

و نعني به الضغط الناتج عن مختلف الواجبات و الالتزامات التي يؤديها ضباط الشرطة، و تتكون من سبعة عشر (17) بندا هي: 1، 3 ،4، 5، 6، 7، 8 10، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 25، 38، 47 و تتصل بالمواقف التالية:

1- أخذ قرارات هامة

3- مواجهة المواقف غير المنتظرة

4- مواجهة أحداث دامية

5- القيام بعمل يفوق قدراتي

6- التعرض للأخطار

7- التعرض للموت

8- الأعمال الكثيرة

10- حضور مقتل ضابط أثناء أداء واجبه

14- فرض مسؤوليات متزايدة

15- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات

16- الأجر غير المناسب

17- وقوع حادث لسيارة دورية الشرطة

18- الحالات التي تتطلب استعمال القوة

19- قتل شخص أثناء العمل

25- العمل لساعات طويلة

38- تسليم إشعار وفاة للأقرباء

47- الرؤية غير الواضحة للمستقبل المهني

*** ضغط الجهاز:**

يقيس هذا البعد الضغط الناتج عن خصائص الجهاز بكل ما يحمله من تقاليد معينة و ضوابط محددة يفرضها القانون و النسق الإداري المعتمد في الدولة. و يتكون من عشرة بنود (10) هي: 11، 12، 23، 26 ،28، 36، 40 ،43، 44 45 و تتصل بالمواقف التالية:

11- عدم فعالية نظام القضاء

12- غياب التقدير عند القيام بالواجب على أكمل وجه

23- تقييمات الآخرين لا توافق الأداء الشخصي

26- وسائل العمل غير كافية

28- الاستعمال السيئ للوقت من طرف الآخرين

36- تسامح القضاء مع المجرمين

40- تقدير أقل من طرف الرؤساء

43- طاقة بشرية غير كافية لتوجيه العمل كما ينبغي

44- قرارات المحكمة التي تقيد الشرطة بإفراط

45- إذلال و سوء معاملة ضباط الشرطة في المحكمة

***ضغط العلاقات:**

يشمل هذا البعد كل أشكال التواصل مع الغير في العمل. و يتكون من تسعة (9) بنود هي: 2 ،21، 22، 24، 27 ،29، 35 ،37، 39 تقيس المواقف التالية:

2- الإشراف على عمل الآخرين

21- الإشراف الزائد على عمل الآخرين

22- التمييز بين الأفراد من قبل الرؤساء

24- نقص الاتصال

27- غياب التشجيعات من طرف الرؤساء

29- عدم وجود السند من طرف الضباط الأعلى

35- مرافقة ضباط لا يقومون بواجبهم

37- فرض أو تعيين زميل غير مناسب

39- التعامل مع المشاجرات و الأزمات العائلية

*** ضغط المحيط الاجتماعي:**

من أجل القيام بكل المهام المنوطة بهم و بدرجة عالية من الكفاءة يحتاج رجال الشرطة إلى مساعدة و تفهم المواطنين مما يستلزم وجود علاقة قوية بين الشرطة و المواطن. و نتيجة تحفظات بعض المواطنين اتجاههم و إحجامهم عن التعاون معهم يجعلهم يعانون من ضغط المحيط الاجتماعي . و يتكون هذا البعد من خمسة (5) بنود هي: 9، 20، 34 ،41، 42 تقيس المواقف التالية:

9- انتقادات الشعب للشرطة

20- عدم مبالاة الشعب تجاه الشرطة

34- الانشغال بالعمل على حساب الحياة الاجتماعية

41- التعليقات الصحفية السلبية أو المشوهة عن الشرطة

42- إهانة شخصية من مواطن

*** ضغط العلاقة البيت / العمل:**

يقيس هذا البعد الضغط الناتج عن تأثير الحياة المهنية على الحياة العائلية و العكس صحيح مما يؤثر سلبا على العمل. و يتكون من ستة(6) بنود هي: 13، 30 ،31 ،32، 33، 46 و هذا من خلال ما يلي:

13- طلبات و إلحاحات العائلة

30- عدم حضور المناسبات العائلية بسبب العمل

31- صعوبة التخلي عن التفكير في العمل بعد العودة إلىالبيت

32- الانشغال بالعمل على حساب الحياة الخاصة

33- الانشغال بالعمل على حساب الحياة العائلية

46- العمل خلال الأعياد و المناسبات

ب)- طريقة الإجابة على المقياس:

بعد قراءة تعليمة المقياس التي قدمت موضوع المقياس و طريقة الإجابة عليه تأتي الإجابة على مختلف بنوده التي جاءت على طريقة ليكرت على سلم تدريجي من 5 إلى 1.أي أنه يوجد أمام كل عبارة مقياس متدرج من 5 مستويات تمثل الخيارات التالية: **5 ضغط مرتفع جدا، 4 ضغط مرتفع، 3 ضغط متوسط، 2 ضغط منخفض، 1 ضغط منخفض جدا**. و يمكن تطبيق هذا المقياس بطريقة فردية أو جماعية و لا يوجد حد زمني معين له و بصفة عامة عشرة (10) دقائق كافية للإجابة على جميع بنوده.

جـــ)- التصحيح:

تمثل الدرجة الكلية للمقياس في حاصل جمع درجات مقاييسه الجزئية و بالنسبة للمقاييس الجزئية بحاصل جمع درجات بنودها. و كلما ارتفعت الدرجة الكلية، كان ذلك مؤشر للضغط. و الدرجة القصوى التي يمكن الحصول عليها في المقياس ككل هي 235 أما الدرجة الدنيا فهي 47 أنظر الجدول رقم (3)

جدول (3): توزيع درجات المقاييس الجزئية و الدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة

مصدر الضغط	الدرجة الدنيا	المتوسط	الدرجة العليا
المهمة	17	51	85
الجهاز	10	30	50
العلاقات	9	27	45
المحيط الاجتماعي	5	15	25
البيت/ العمل	6	18	30
الضغط الكلي	47	141	235

4-2-7- دراسة الخصائص السيكومترية للمقياس:

أجريت دراسة الخصائص السيكومترية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة على عينة قوامها مائتين ضابط بالمديرية العامة للأمن الوطني. و فيما يلي سنتعرض لنتائج الثبات و الصدق كما أسفرت عليها هذه الدراسة.

4-2-7-1- الثبات:

اعتمدنا في دراسة ثبات مقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة على طريقة التجزئة النصفية حيث تمّ تجزئة المقياس ككل و كل مقياس جزئي على حدة إلى بنود فردية / بنود زوجية، و بعد إيجاد معامل الارتباط بيرسون Pearson بين هذين الجزأين و الذي يعتبر معامل ثبات نصف المقياس عدل بواسطة معادلة سبيرمان-براون في حالة تساوي البنود الزوجية و الفردية من حيث العدد و معادلة هورست في حلة عدم تساويها فتم الحصول على معامل الثبات الكلي للمقياس و للمقاييس الجزئية. كما تم الاعتماد أيضا على معامل ألفا كرونباخ. و الجدول الموالي (4) يمثل النتائج المتحصل عليها.

جدول (4) : نتائج معامل الثبات لمقياس مصادر الضغط ككل و لمقاييسه الجزئية

	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ
ضغط المهمّة	0.8292	0.8252
ضغط الجهاز	0.8985	0.8935
ضغط العلاقات	0.8420	0.8384
ضغط المحيط الاجتماعي	0.8017	0.7936
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.8638	0.8614
الضغط الكلي	0.9575	0.9521

دال عند α =0.01

يتضح من خلال الجدول أعلاه (4) أن معاملات الثبات الكلي مرتفعة كما أن معاملات ألفا كلها مرتفعة و هي تفوق 0.60 القيمة المقبولة إلى ألفا (البياني، 2005) و عليه فإن الاستبيان بمقاييسه الخمسة ثابت.

4-2-7-2- الصدق:

لتعيين معامل صدق المقياس تمّ الاعتماد على عدة طرق هي:

الأولى: طريقة استطلاع آراء المحكمين.

الثانية: طريقة مقارنة الأطراف في الاستبيان نفسه.

ثلثا: طريقة التماسك الداخلي

رابعا: طريقة الصدق الذاتي

أولا: طريقة استطلاع آراء المحكمين:

تعتمد هذه الطريقة على فكرة الصدق الظاهري . بمعنى أنه من المطلوب أن يقدر الحكم المتخصص مدى علاقة كل بند من بنود الاستبيان أو المقياس بالسمة أو القدرة المطلوب قياسها (سعد عبد الرحمان،1998) و عليه تمّ عرض مقياس مصادر الضغط على مجموعة من الأساتذة (20 أستاذ) في علم النفس بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة الجزائر لمعرفة آرائهم على النواحي التالية:

- مدى ملاءمة البنود لخصائص العينة.
- دقة البنود من حيث الصياغة اللغوية و وضوح المعنى من خلال هذه الصياغة.
- مدى انتساب البنود إلى المقياس الجزئي الذي ينتمي إليه.

و قد وصل الاتفاق بينهم لأكثر من 95% لكل بند و بناءا عليه فقد تمّ الاحتفاظ بالبنود كما هي من حيث العدد و من حيث اللغة و من حيث انتمائها للمقاييس الجزئية.

ثانيا: طريقة المقارنة الطرفية:

أو صدق التمايز و يقصد به (عن إخلاص محمد عبد الحفيظ و مصطفى حسين باهي، 2000) قدرة الاختبار على التمييز بين الأفراد الذين يتمتعون بدرجة مرتفعة من الصفة أو السمة و بين من يتمتعون بدرجة منخفضة من نفس الصفة أو السمة. وتتم المقارنة الطرفية بإتباع طرق مختلفة إلا أن الطريقة التي تم الاعتماد عليها في هذا البحث هي مقارنة الثلث الأعلى من المقياس بدرجات ثلثه الأدنى و هذا بالنسبة للمقياس الكلي أو بالنسبة لمقاييسه الجزئية كل على حدة. و تتم هذه المقارنة عن طريق حساب الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين (متوسط الثلث الأعلى و متوسط الثلث الأدنى) و الجدول رقم (5) يمثل النتائج التي تمّ التوصل إليها.

جدول رقم (5) يمثل قيمة "ت"للمقارنة الطرفية

المقاييس الجزئية	الثلث الأدنى		الثلث الأعلى		قيمة t	الدلالة الإحصائية
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
ضغط المهمّة	47.2985	7.2258	70.6119	3.8532	46.357-	0.000
ضغط الجهاز	27.5075	4.7013	43.4328	3.2156	48.305-	0.000
ضغط العلاقات	24.1493	3.9972	37.4478	2.6128	43.252-	0.000
ضغط المحيط الاجتماعي	12.1045	2.2097	21.1194	1.7712	64.276-	0.000
ضغط العلاقة بيت/عمل	15.6567	2.3455	27.0448	2.1208	134.06-	0.000
ضغط الكلي	133.5522	16.6718	193.5075	12.9993	55.606-	0.000

يتبين من خلال الجدول (5) أن كل الفروق بين المتوسطات لها دلالة إحصائية أي أن درجات كل مقياس جزئي و درجات المقياس ككل يميز تميزا واضحا بين المستويات الضعيفة و الأخرى القوية للميزان و عليه فإن هذا المقياس لديه قدرة على التمييز فيما يخص قياس الضغط عند ضباط الشرطة.

ثالثا: طريقة التماسك الداخلي للاستبيان:

تعتمد هذه الطريقة على مدى ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للمقياس الجزئي الذي ينتمي إليه و ارتباط كل بند مع الدرجة الكلية للمقياس و أيضا مدى ارتباط المقاييس الجزئية فيما بينها و بينها و بين المقياس ككل .

*** ارتباط البند بالمقياس الجزئي و بالمقياس ككل:**

أ)- ضغط المهمّة:

سنتطرق فيما يلي إلى مدى ارتباط كل بند من البنود الستة عشر 16 المكونة لمقياس ضغط المهمة بالدرجة الكلية لهذا المقياس و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

جدول رقم (6): معاملات ارتباط كل بند من البنود 16 بضغط المهمّة الذي ينتمي إليه و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط

رقم البند	درجة المقياس الجزئي	الدرجة الكلية للمقياس
1	**0.476	**0.324
3	**0.561	**0.423
4	**0.649	**0.437
5	**0.603	**0.483
6	**0.691	**0.478
7	**0.721	**0.419
8	**0.617	**0.504
10	**0.592	**0.429
14	**0.543	**0.640
15	**0.298	**0.401
16	**0.424	**0.488
17	**0.484	**0.412
18	**0.541	**0.438
19	**0.530	**0.391
25	**0.590	**0.614
38	**0.520	**0.492
47	**0.505	**0.578

**دال عند α =0.01

يتضح من خلال الجدول السابق (6) أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 سواء بالنسبة لارتباط البند مع الدرجة الكلية للمقياس الجزئي الذي ينتمي إليه (ضغط المهمة) أو مع الدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

ب)- ضغط الجهاز:

سنتطرق فيما يلي إلى مدى ارتباط كل بند من البنود العشر 10 المكونة لمقياس ضغط الجهاز بالدرجة الكلية لهذا المقياس و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

جدول رقم (7): معاملات ارتباط كل بند من البنود 10 بضغط الجهاز الذي ينتمي إليه و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط

رقم البند	درجة المقياس	الدرجة الكلية للمقياس
11	**0.675	**0.465
12	**0.662	**0.576
23	**0.646	**0.532
26	**0.549	**0.541
28	**0.665	**0.581
36	**0.748	**0.603
40	**0.699	**0.645
43	**0.652	**0.647
44	**0.697	**0.561
45	**0.644	**0.450

**دال عند α =0.01

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه (7) أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 سواء بالنسبة لارتباط البند مع الدرجة الكلية للمقياس الجزئي الذي ينتمي إليه (ضغط الجهاز) أو مع الدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

ج)- ضغط العلاقات:

سنعرض فيما يلي معاملات ارتباط كل بند من البنود التسعة 9 المكونة لمقياس ضغط العلاقات بالدرجة الكلية لهذا المقياس و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

جدول رقم (8): معاملات ارتباط كل بند من البنود 9 بضغط العلاقات الذي ينتمي إليه و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط

رقم البند	درجة المقياس	الدرجة الكلية للمقياس
2	**0.471	**0.450
21	**0.661	**0.638
22	**0.684	**0.481
24	**0.578	**0.441
27	**0.741	**0.689
29	**0.752	**0.635
35	**0.546	**0.430
37	**0.639	**0.487
39	**0.507	**0.539

**دال عند α =0.01

يبرز من خلال الجدول رقم (8) أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 سواء بالنسبة لارتباط البند مع الدرجة الكلية للمقياس الجزئي الذي ينتمي إليه

(ضغط العلاقات) أو مع الدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

د)- ضغط المحيط الاجتماعي:

سنعرض فيما يلي معاملات ارتباط كل بند من البنود الخمسة 5 المكونة لمقياس ضغط المحيط الاجتماعي بالدرجة الكلية لهذا المقياس و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

جدول رقم (9): معاملات ارتباط كل بند من البنود 5 بضغط المحيط الاجتماعي الذي ينتمي إليه و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط

رقم البند	درجة المقياس	الدرجة الكلية للمقياس
9	**0.696	**0.494
20	**0.693	**0.520
34	**0.584	**0.636
41	**0.783	**0.501
42	**0.723	**0.528

**دال عند α =0.01

يتبن أيضا من خلال هذا الجدول (9) أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 سواء بالنسبة لارتباط البند مع الدرجة الكلية للمقياس الجزئي الذي ينتمي إليه (ضغط المحيط الاجتماعي) أو مع الدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

ه)- ضغط العلاقة بيت/عمل:

سنتطرق فيما يلي إلى معاملات ارتباط كل بند من البنود الستة 6 المكونة لمقياس ضغط العلاقة بيت/عمل بالدرجة الكلية لهذا المقياس و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

جدول رقم (10): معاملات ارتباط كل بند من البنود 6 بضغط العلاقة بيت/عمل الذي ينتمي إليه و بالدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط

رقم البند	درجة المقياس	الدرجة الكلية للمقياس
13	**0.583	**0.575
30	**0.789	**0.578
31	**0.785	**0.581
32	**0.810	**0.581
33	**0.841	**0.616
46	**0.741	**0.588

**دال عند α =0.01

كما جاء في الجدول (10) يتبين أن كل معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0.01 سواء بالنسبة لارتباط البند مع الدرجة الكلية للمقياس الجزئي الذي ينتمي إليه (ضغط العلاقة بيت/عمل) أو مع الدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

***ارتباط المقاييس فيما بينها و بينها و بين الدرجة الكلية للمقياس:**

و فيما يلي سنعرض نتائج معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية الخمسة المكونة لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة فيما بينها و بينها و بين الدرجة الكلية لهذا المقياس (مقياس مصادر الضغط).

جدول رقم (11): معاملات الارتباط بين المقاييس الجزئية لمقياس الضغط فيما بينها و بينها وبين درجته الكلية

	ضغط المهمّة	ضغط الجهاز	ضغط العلاقات	ضغط المحيط الاجتماعي	ضغط العلاقة بيت/عمل	الضغط الكلي
ضغط المهمّة						
ضغط الجهاز	**0.513					
ضغط العلاقات	**0.570	**0.834				
ضغط المحيط الاجتماعي	**0.558	**0.619	**0.560			
ضغط العلاقة بيت/عمل	**0.601	**0.517	**0.560	**0.590		
الضغط الكلي	**0.847	**0.839	**0.764	**0.764	**0.773	

**دال عند α =0.01

يبرز من خلال الجدول (11) أن ارتباطات المقاييس الجزئية فيما بينها و بينها و بين الدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة دالة عند مستوى دلالة 0.01

هكذا يمكننا القول أن مقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة بمقاييسه الخمسة المتمثلة في: ضغط المهمة و ضغط الجهاز و ضغط العلاقات و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل، يتميز بتماسك داخلي قوي و بالتالي فهو صادق كون كل بند من البنود 47 المتكون منه يرتبط ارتباطا قويا و دالا مع المقياس الجزئي الذي ينتمي إليه و مع الدرجة الكلية للمقياس.

رابعا: الصدق الذاتي:

بالإضافة إلى الطرق المستعملة لقياس صدق مقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة تمّ الاعتماد على طريقة الصدق الذاتي الذي هو في الحقيقة يمثل العلاقة بين الصدق و الثبات و هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

جدول رقم (12) : نتائج معامل الصدق الذاتي لمقياس مصادر الضغط ككل و لمقاييسه الجزئية

مصادر الضغط المهني	معامل الصدق الذاتي
ضغط المهمّة	0.9084
ضغط الجهاز	0.9452
ضغط العلاقات	0.9156
ضغط المحيط الاجتماعي	0.8908
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.9281
الضغط الكلي	0.9758

يتضح من الجدول (12) أن معاملات الصدق عالية جدا و بالتالي يتميز مقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة بمقاييسه الخمسة المتمثلة في: ضغط المهمة و ضغط الجهاز و ضغط العلاقات و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل بدرجة عالية من الصدق الذاتي.

4-3- استبيان استراتيجيات المقاومة:

صمم هذا الاستبيان من طرف (كوبرCooper ، و سلونSloan و ويليامسWilliams،1988) و هو واحد من الاستبيانات التي كونت مؤشر الضغط المهني لنفس المصممين.

يتكون استبيان استراتيجيات المقاومة من ثمانية و عشرين بندا موزعة على ستة مقاييس جزئية هي كالتالي:

أ)- السند الاجتماعي:

و يقيس درجة اعتماد الفرد على الآخرين كسبيل لمقاومة الضغط. و يتكون من أربعة (4) بنود هي: 6 ،12، 18، 28.

6- أبحث عن المساندة و الاستشارة من طرف رؤسائي

12- أتكلم مع أصدقاء لطفاء و متفهمين

18- أحافظ على علاقات مستقرة مع الآخرين

28- أبحث بقدر الإمكان عن الدعم ممن لدي علاقة بهم

ب)- استراتيجيات المهمة:

يقيس طريقة مقاومة الفرد للضغط بإعادة تنظيم العمل.و يتكون من سبعة (7) بنود هي: 5، 15 ،20 21، 23، 24 ،27.

5- أعيد تنظيم عملي

15- أضع مخططات مسبقة

20- ألجأ إلى الترفيه (من أجل تجنب التفكير في بعض الأشياء)

21- إعداد الأولويات و حل المشاكل حسب ذلك المخطط

23- ألجأ إلى بعض القواعد و الإجراءات

24- أفوض

27- أحاول الهروب من الوضع

جـــ)- المنطق:

يقيس مدى مقاومة الفرد للضغط بتبني تناول منطقي و غير انفعالي للموقف. و يتكون من ثلاثة بنود هي: 8، 10، 22.

8- أبذل جهدا لمواجهة الموقف الموضوعي دون الاسترسال في الانفعال

10- أحاول التحكم في انفعالاتي و أن لا أترك الضغط يبدو علي

22- أحاول اتخاذ بعد "تجاه" المشكل و أفكر في الحل

د)- العلاقة البيت / العمل:

يعرفنا هذا المقياس الجزئي بالدور الثنائي لهذه العلاقة كاستراتيجيات للمقاومة، أي استعمال الموارد من خارج العمل من أجل تدعيم الفرد لقدراته على مقاومة الضغط في العمل. و يتكون من أربعة (4) بنود هي: 7، 11،13، 17.

7- ألجأ إلى الهوايات و المتسليات

11- أعود إلى عائلتي " الملجأ"

13- بعد تفكير أفصل بين العمل و الحياة الخاصة

17- أوسع مراكز اهتمامي و نشاطاتي خارج العمل

ه)- الوقت:

الدرجة العالية من هذا المقياس الجزئي يدل على أن الفرد يميل إلى سرعة زائدة في الحياة و عدم الصبر. و يتكون من أربعة (4) بنود هي: 1، 3، 9، 25.

1- مواجهة المشاكل عند ظهورها

3- أؤجل حل المشكل

9- التسيير الفعال للوقت

25- أبذل جهدا للتخفيف من سرعة أسلوب حياتي و سلوكي

و)- الاندماج:

يقيس مدى إجبار الفرد نفسه على تقبل الواقع الذي يعيش فيه. و يتكون من ستة(6) بنود هي:2 ،4 14، 16 ،19، 26.

2- أبذل جهدا لمعرفة حدودي

4- أبحث عن وسيلة لجعل عملي أكثر أهمية

14- أبقى فعالا

16- لا أكبت الأشياء و بإمكاني إطلاق العنان لطاقتي

19- أركز على مشاكل خاصة دون أخرى

26- أتقبل الوضع و أحاول التعود عليه

التصحيح:

إن عملية تصحيح استبيان استراتيجيات المقاومة تتم بواسطة استعمال شبكات للتصحيح بالنسبة لكل مقياس جزئي المناسب لها و حاصل الدرجات الخام هي درجة ذلك المقياس.و الجدول رقم (13) يمثل توزيع درجات كل مقياس جزئي من مقاييس استراتيجيات المقاومة.

الجدول رقم (13): توزيع درجات كل مقياس جزئي من مقاييس استراتيجيات المقاومة

	الدرجة الدنيا	المتوسط	الدرجة العليا
إ.السند الاجتماعي	4	14	24
إ. المهمّة	7	24.5	42
إ. المنطق	3	10.5	18
إ. العلاقة بيت/عمل	4	14	24
إ. الوقت	4	14	24
إ. الاندماج	6	21	36

إن مصممو الاستبيان تحصلوا في دراساتهم للخصائص السيكومترية على معاملات مقبولة من الصدق و الثبات و قد تم تسجيل ملاحظة واحدة فقط فيما يخص المقياس الجزئي المتكون من ثلاثة بنود حيث أن مصممو الاستبيان لم يتمكنوا من الجزم فيما يخص ثباته و هذا لقلة بنوده و قد اعتمدوا في دراسة الثبات على طرقة التجزئة النصفية و تحصلوا على النتائج التالية:

إ.السند الاجتماعي 0.56

إ. المهمّة 0.22

إ. المنطق 0.07

إ. العلاقة بيت/عمل 0.59

إ. الوقت 0.36

إ. الاندماج 0.18

كما اعتمدوا في دراسة صدقه على الصدق التجريبي و صدق المحتوى و الصدق التكويني (كوبرCooper ، و سلونSloan و ويليامسWilliams،1988) و توصلوا إلى أن هذا الاستبيان صادق.

مع العلم أنه توجد دراسة جزائرية (مزياني، 1998) أثبتت هي أيضا صدق و ثبات هذا الاستبيان على عينة من المدرين قوامها ستين (60) مديرا بالمؤسسات الخدماتية و الإنتاجية.

*** دراسة الخصائص السيكومترية على عينة من الشرطة:**

أ)- الثبات:

لقياس معامل ثبات استبيان استراتيجيات المقاومة تم ّالاعتماد على طريقة التجزئة النصفية (بنود فردية / زوجية) و قد عدل معامل الارتباط الناتج بين نصفي الاستبيان و الذي يمثل معامل ثبات نصف الاختبار بمعادلة سبيرمان-براون في حالة تساوي البنود الزوجية و الفردية من حيث العدد و معادلة هورست في حالة عدم تساويها فتم الحصول على معامل الثبات الكلي للاستبيان و لمقاييسه الجزئية. كما تم الاعتماد أيضا على معامل ألفا كرونباخ و قد جاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (14): معاملات الثبات لاستبيان استراتيجيات المقاومة

استراتيجيات المقاومة	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ
إستراتجية السند الاجتماعي	0.4723	0.4669
إستراتجية المهمّة	0.5835	0.5821
إستراتجية المنطق	0.3021	0.2722
إستراتجية العلاقة بيت/عمل	0.4053	0.3674
إستراتجية الوقت	0.4080	0.3858
إستراتجية الاندماج	0.5447	0.5707

يتضح من خلال الجدول (14) أن معاملات الثبات كلها مقبولة.

ب)- الصدق:

لقد تم ّالاعتماد في صدق الاستبيان على ما أشار إليه مصمميه إلى أنه يتوفر على درجة صدق عالية من خلال النتائج المتوصل إليها من التطبيقات التي أجريت له الاستبيان في مختلف البلدان كانجليترا و فرنسا و الولايات المتحدة الأمريكية و ألمانيا و التي أثبتت جميعها أن هذا الاستبيان لا تتدخل فيه عوامل ثقافية و بالتالي فهو قابل للتطبيق في أي مجتمع كان دون أي تعديل أو تغيير.

و مع ذلك فقد تمّ الاعتماد على ما توصلت إليه دراسة جزائرية (مزياني، 1998) أجرت لهذا الاستبيان صدق المحكمين وقد توصلت فيها إلى أنه فعلا صادقا.

كما تمّ الاعتماد على الصدق الذاتي الذي هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات و النتائج يبرزها الجدول رقم (15).

جدول رقم (15): معاملات الصدق الذاتي لاستبيان استراتيجيات المقاومة

استراتيجيات المقاومة	معامل الصدق الذاتي
إستراتجية السند الاجتماعي	0.6833
إستراتجية المهمّة	0.7630
إستراتجية المنطق	0.5217
إستراتجية العلاقة بيت/عمل	0.6061
إستراتجية الوقت	0.6211
إستراتجية الاندماج	0.7554

يتبين من خلال الجدول (15) أن معاملات الصدق الذاتي مقبولة و بالتالي فإن هذا الاستبيان صادق.

4-4- استبيان الدفاعية الانفعالية / العقلانية:

صمم هذا الاستبيان من طرف سبيلبرج Spielberger و رهيسر Reheiser سنة 1987و يتكون من اثنا عشرة (12) بندا و تتمّ الإجابة على كل بند وفقا لمقياس رباعي متدرج من 4 إلى 1 تمثل الخيارات التالية: **4 تقريبا دائما، 3 أحيانا، 2 غلبا و1 أبدا تقريبا**. البند الحادي عشر (11) يصحح عكسيا. درجة المقياس ككل هي حاصل جمع درجات البنود المتكونة منه. و يتكون من مقياسين جزئيين هما:

أ)- **الدفاعية العقلانية:** يقيس السلوك المنطقي و المعقول و يتكون من خمسة (5) بنود هي:1، 2، 3، 4، 10 وهي كالتالي:

1- أحاول أن أفعل ما هو معقول و منطقي

2- أحاول أن أفهم الناس و أفهم سلوكهم

3- أحاول أن أتصرف بعقلانية في علاقاتي مع الآخرين

4- أستعمل الذكاء و العقل للتغلب على الصراعات أو الخلافات مع الآخرين

10- سلوكي منطقي و عقلاني في أغلب مواقف الحياة و لا يتأثر بانفعالاتي

ب)- **الدفاعية الانفعالية:** يقيس الدفاعية الانفعالية و يتكون أيضا من خمسة (5) بنود هي:5، 6، 7، 9، 10.

5- أحاول أن لا أظهر انفعالاتي في حالة عدم الرضا الشديد عن الآخرين

6 - إذا جرح أي شخص شعوري بعمق أحاول بعقلانية التعامل معه و فهم سلوكه

7- أحاول فهم الآخرين بدون تحيز حتى و لو كنت لا أحبهم

9- إذا تصرف البعض ضد حاجاتي و رغباتي أحاول بهدوء فهمه (ها)

12- استعمالي للعقل و المنطق يحول دون مهاجمتي للآخرين حتى و لو كانت هناك أسباب لذلك

و فيما يلي سنعرض توزيع درجات كل مقياس جزئي من مقاييس الدفاعية

الجدول رقم (16): توزيع درجات كل مقياس جزئي من مقاييس الدفاعية

	الدرجة الدنيا	المتوسط	الدرجة العليا
الدفاعية العقلانية	5	12.5	20
الدفاعية الانفعالية	5	12.5	20
الدفاعية ككل	15	30	45

و قد أظهرت دراسة الخصائص السيكومترية التي أجراها مصممي هذا المقياس إلى أنه يتميز بتماسك داخلي جيد حيث وصل معامل ألفا بالنسبة للذكور 0.77 و للإناث 0.78.كما وجدت ارتباطات دالة (ما بين 0.50 و0.68) بين هذا المقياس و مقياس التحكم في الغضب لنفس الباحثان (سبيلبرجرSpielberge و رهيسر Reheiser، 1987)

*** دراسة الخصائص السيكومترية على عينة جزائرية:**

أ)- الثبات:

لقياس معامل ثبات مقياس الدفاعية الانفعالية / العقلانية تم ّالاعتماد أيضا على طريقة التجزئة النصفية (بنود فردية / زوجية) و معامل ألفا كرونباخ و قد جاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (17): معاملات الثبات لمقياس الدفاعية الانفعالية / العقلانية

	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	معامل ألفا
الدفاعية الانفعالية	0.7631	0.7450
الدفاعية العقلانية	0.7470	0.7161
الدفاعية ككل	0.8223	0.8180

يتضح من خلال الجدول (17) أن معاملات الثبات عالية و هي تنطبق مع ما توصل إليه المصممين الأصليين لهذا الاستبيان .

ب)- الصدق:

لقد تمّ الاعتماد في صدق الاستبيان على ما أشار إليه مصمميه إلى أنه يتوفر على درجة صدق عالية خاصة و أنه طبق على عينات متعددة و بيئات مختلفة.

كما تمّ الاعتماد على الصدق الذاتي والنتائج التي جاءت في الجدول رقم (14) تبين أن هذا الاستبيان يتوفر على درجات صدق عالية.

جدول رقم (18): معاملات الصدق الذاتي لاستبيان الدفاعية الانفعالية / العقلانية

الدفاعية	معامل الصدق الذاتي
الدفاعية الانفعالية	0.8631
الدفاعية العقلانية	0.8462
الدفاعية ككل	0.9044

4-5- مقياس المعبرية الانفعالية:

صمم هذا المقياس من قبل كرينغ Kring ، سميث Smith ونيال Neale سنة 1994 و يقيس مدى تعبير الأفراد عن انفعالاتهم و هذا من خلال سبعة عشر (17) بندا. إحدى عشرة (11) منها سلبية هي: 2 ،3 5، 7 ،9 ، 10، 11 ،12 15، 16 ،17 و ستة (6) إيجابية هي: 1 ،4 6، 8، 13، 14. وتكون الإجابة على طريقة ليكرت على سلم تدريجي من 6 إلى 1 تمثل الخيارات التالية: **6 صحيح دائما، 5 صحيح ، 4 صحيح نوعا ما، 3 غير صحيح نوعا ما، 2 غير صحيح و 1 غير صحيح تماما** (أنظر الملحق رقم 2) فكلما قلت الدرجة عن المتوسط زاد المعبيرية الانفعالية و كلما زادت الدرجة عن المتوسط قلت المعبرية الانفعالية.

الجدول رقم (19): توزيع درجات المعبرية الانفعالية

	الدرجة الدنيا	المتوسط	الدرجة العليا
المعبرية الانفعالية	47	59.5	72

و قد توصل مصممي هذا المقياس من خلال عدة دراسات إلى أنه يحتوي على تماسك داخلي قوي و ثبات عال. فبالنسبة للثبات فقد وصل معامل الثبات إلى ما بين 0.90 و 0.93 حيث طبق هذا المقياس على عدة عينات معتمدين في ذلك على طريقة التطبيق و إعادة التطبيق (بعد أربعة أسابيع). أما بالنسبة للصدق فقد اعتمدوا في دراسته على الصدق التمييزي و التقاربيconvergent و توصلوا إلى أن هذا المقياس لديه ارتباط دال بمقاييس أخرى تقيس نفس الميزة و من بين هذه المقاييس نجد مقياس الانفعال السلبي الذي وصل معامل ارتباطه بهذا المقياس إلى 0.56 و هو دال عند مستوى دلالة 0.001 و بمقياس الانفعال الإيجابي الذي وصل ارتباطه به إلى 0.35 و هو دال أيضا عند مستوى دلالة 0.001 و بمقياس الثبات الانفعالي 0.21 إلى و هو دال عند مستوى دلالة 0.05 (كرينغKring ،سميث Smith ونيال Neale ، 1994)

*** دراسة الخصائص السيكومترية على عينة جزائرية:**

أ)- الثبات:

لقياس معامل ثبات استبيان المعبرية الانفعالية تم ّالاعتماد على طريقة التجزئة النصفية (بنود فردية / زوجية) و قد عدل معامل الارتباط الناتج بين نصفي الاستبيان و الذي يمثل معامل ثبات نصف الاختبار بمعادلة هورست فتم الحصول على معامل الثبات الكلي. كما تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ و قد جاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (20): معامل الثبات لاستبيان المعبرية الانفعالية

	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	معامل ألفا
المعبرة الانفعالية	0.7341	0.7291

يتضح من خلال الجدول (20) أن معاملات الثبات مقبولة و هي تنطبق مع ما توصل إليه المصممين الأصليين لهذا الاستبيان .

ب)- الصدق:

لقد تم ّالاعتماد في صدق الاستبيان على ما أشار إليه مصمميه إلى أنه يتوفر على درجة صدق عالية خاصة و أنه طبق على عينات متعددة و في بيئات مختلفة.

كما تمّ الاعتماد على الصدق الذاتي الذي هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات والنتائج التي جاءت في الجدول رقم (21) تبين أن هذا الاستبيان يتوفر على درجات صدق عالية.

جدول رقم (21): معامل صدق مقياس المعبرية الانفعالية

	معامل الصدق
المعبرة الانفعالية	0.8543

4-6- استبيان الاحتراق النفسي:

لقد تمّ بناء استبيان الاحتراق النفسي من طرف جونز John. E. Jones و بيرليWilliam. L. Bearley و هو نسخة معدلة لاستبيان تقييم الاحتراق النفسي "Burnout Assessment Inventory" الذي نشر سنة 1984 من طرف Organizational Design &Development و قد أطلق عليه اسم "تسيير طاقتك "Managing your Energy" .

يتكون هذا الاستبيان من أربعة مقاييس جزئية، كل مقياس جزئي يحتوي على 10 بنود تتمّ الإجابة عليها على سلم تدريجي من 10 إلى 1. و الدرجة الكلية لكل مقياس جزئي هي حاصل جمع البنود المكون منها و الدرجة الكلية لاستبيان الاحتراق النفسي هي حاصل جمع درجات مقاييسه جزئية و الجدول (22) يمثل توزيع درجات الاحتراق النفسي بأبعاده الأربعة المتمثلة في:

* مفهوم الذات السلبي Negative self concept
* العدائية Antagonism
* عدم الربط Disconnectedness
* العجز helplessness

الجدول رقم (22): توزيع درجات الاحتراق النفسي بأبعاده الأربعة

	الدرجة الدنيا	المتوسط	الدرجة العليا
مفهوم الذات السلبي	10	55	100
العدائية	10	55	100
عدم الربط	10	55	100
العجز	10	55	100
الدرجة الكلية للاحتراق النفسي	40	220	400

أ)- مفهوم الذات السلبي:

تتمثل مختلف أنواع الطاقة المستنزفة المرتبطة بالعمل في عدم إتمام العمل، و الشكوك الذاتية، و الإحساس بالفشل، و توبيخ الذات و تأنيبها، و المماطلة، و تجنب المواجهة، و التوتر، و عدم الصبر على الذات و على الآخرين، و التثبيط والفشل بالإضافة إلى الرؤية السلبية للذات. و يتكون من البنود التالية: 1، 5، 9، 13، 17، 21، 25،29، 33، 37.

1- لدي أعمال كثيرة غير مكملة و أخرى غير منجزة

5-عديم الثقة بالنفس / لدي شكوك نفسية

9-لدي شعور بالفشل

13-أشعر بأنني سريع الاستثارة و سيئ الطبع

17-ألوم نفسي و أشعر أنني مذنب

21-متماطل

25-أتجنب المواجهة

29-أشعر بالتوتر أغلب الوقت

33-أشعر بعدم الصبر على نفسي و على الآخرين

37-أشعر بضعف الهمة

ب)- العدائية:

يتضمن هذا العنصر على الشراسة و السخرية و الازدراء كما يرتبط أيضا بالاستهزاء و المرارة و الغضب و الاستياء كما يكون لدى الفرد اتجاه سلبي و الانفصال الانفعالي مع الآخرين. و يتكون من: 2، 6، 10، 14، 18، 22، 26، 30، 34، 38.

2-أشعر بالتهكم و الاستهزاء و الازدراء

6-لدي اتجاه سلبي

10-أقيم علاقات سطحية مع الآخرين

14-أصبحت أستهزئ

18-أشعر بالمرارة

22-أشعر بأنني مستقل عاطفيا عن الآخرين

26-أشعر بالغضب و الاغتياظ أغلب الوقت

30-لدي اتجاه " أنا على استعداد لهم"

34-أشعر بالضعف في أغلب الأوقات

38-أكرر ما يقوم به الآخرون دون تغيير

ج)- عدم الربط:

يتضمن هذا المقياس الصرامة في التفكير ، و توبيخ الآخرين، و مقاومة الذهاب إلى العمل، و الملل، و الشعور بعدم القدرة على التحرك، أضف إلى ذلك فإن الأشخاص الذين لديهم تبديد طاقة عالية غالبا ما تكون نشاطاتهم غير نافعة لا لهم و لا للمنظمة التي ينتمون إليها. يتكون من البنود التالية: 3، 7، 11، 15، 19، 23، 27، 31، 35، 39 و يتمثل محتوى البنود فيما يلي:

3- أظهر صلابة في التفكير

7- أشعر بالضجر

11- أقيم علاقات سطحية مع الآخرين

15- أتقيد بما يجب القيام به أكثر فأكثر

19- ألوم الآخرين عن اضطراباتي

23- أقاوم ذهابي إلى العمل كل يوم

27- أفتقد طعم الحياة قصدا و نية

31- أتحاشى الآخرين

35- أشتكي من أشياء كثيرة

39- أشعر بأنني لا أقدر حق تقدير

د)- العجز:

يتكون من البنود التالية: 4، 8، 12، 16، 20، 24، 28، 32، 36، 40 و التي تحتوي على الاكتئاب، تجنب المناقشات في العمل، اضطرا بات النوم، فقدان الهمّة، الرؤية للساعة، العيابات في العمل، اضطرا بات هضمية، الاستسلام، عدم المبالاة و قد جاءت كما يلي:

4- أشعر عموما بالكآبة في معظم الوقت

8- أتفادى النقاش مع الزملاء حول العمل

12- لدي اضطرابات في النوم

16- أشعر بالكسل و بفقدان الاهتمام أو الطاقة

20- أقوم فقط بما يجب أن أقوم به كل يوم

24- أرى إلى الساعة بكثرة

28- أشعر بعدم الاكتراث من أشياء كثيرة

32- أشعر بالخضوع و العجز

36- أتغيب كثيرا عن العمل

40- لدي حرقة، آلام معدية أو اضطرابات معدية – معوية أخرى.

لقد تمّ قياس الثبات لهذا الاستبيان من طرف مصمميه على عينة متكونة من 1043 فردا (55% ذكور و 45% إناث) يشتغلون في سلك التربية، و الحكومة، و القوات المسلحة، و الأعمال و الصناعة.و باستعمال معامل ألفا كرونباخ توصلوا إلى النتائج التالية:

- مفهوم الذات السلبي 0.87
- العدائية 0.87
- عدم الربط 0.88
- العجز 0.83
- الاحتراق النفسي ككل 0.94

و توصلوا أيضا إلى أن هذه المقاييس تتميز بتناسق داخلي قوي حيث تراوحت معاملات الارتباط كلها ما بين 0.86 و 0.95.

*** دراسة الخصائص السيكومترية على عينة جزائرية:**

أ)- الثبات:

لقياس معامل ثبات استبيان الاحتراق النفسي تم تجزئة الاستبيان ككل و أبعاده الأربعة كل على حدة إلى بنود فردية / زوجية ثم حسب معامل الارتباط بين الجزأين و الذي يمثل معامل ثبات نصف الاختبار ثم عدل هذا المعامل بواسطة معادلة سبيرمان- براون ليصبح معامل الثبات الكلي. كما تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ و قد جاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (23): معاملات الثبات لاستبيان الاحتراق النفسي و أبعاده الأربعة

الاحتراق النفسي	معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية	معامل ألفا
مفهوم الذات السلبي	0.8961	0.8960
العداء	0.8336	0.8310
عدم الربط	0.8136	0.8126
العجز	0.8828	0.8817
الدرجةالكلية للاحتراق النفسي	0.9637	0.9636

يتضح من خلال الجدول أعلاه (23) أن معاملات الثبات عالية و بالتالي فهذا الاستبيان بأبعاده الأربعة ثابت.

ب)- الصدق:

لقد تمّ الاعتماد في صدق الاستبيان على ما أشار إليه مصمميه إلى أنه يتوفر على درجة صدق عالية خاصة و أنه طبق على عينات متعددة و بيئات مختلفة.

كما تمّ الاعتماد على الصدق الذاتي التي جاءت نتائجه في الجدول رقم (24) لتبين أن هذا الاستبيان يتوفر على درجات صدق عالية.

جدول رقم (24): معاملات الصدق الذاتي لاستبيان الاحتراق النفسي و أبعاده

الاحتراق النفسي	معامل الصدق الذاتي
مفهوم الذات السلبي	0.9466
العداء	0.9116
عدم الربط	0.9014
العجز	0.9390
الدرجة الكلية للاحتراق النفسي	0.9816

يظهر جليا من خلال دراسة الخصائص السيكومترية لتقنيات البحث المتمثلة في كل من : مقياس مصادر الضغط المهني و استبيان استراتيجيات المقاومة و استبيان الدفاعية الانفعالية / العقلانية و مقياس المعبرية الانفعالية و استبيان الاحتراق النفسي. أنها تتميز بدرجات من الصدق و الثبات يجعلها قابلة للاستعمال كأدوات لجمع البيانات في هذا البحث.

5- مكان البحث:

أجري التطبيق الميداني بمصالح الشرطة التابعة للمديرية العامة للأمن الوطني الكائن مقرها بالجزائر العاصمة و تتمثل هذه المصالح في:

- أمن الولاية
- أمن الدائرة
- الأمن الحضري
- فرق حفظ أمن الحدود
- الوحدات الجمهورية للأمن
- فرق حفظ أمن للشرطة القضائية.

7- مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع ضباط الشرطة (ضباط و محافظون) الذين ينتمون للمديرية العامة للأمن الوطني على مستوى الجزائر العاصمة. و نظرا لخصوصية جهاز الأمن فقد تعذر علينا الحصول على المعلومات التي من خلالها نستطيع أن نختار بطريقة عشوائية عينة البحث فاعتمدنا بذلك على تطوع أفراد المجتمع للمشاركة في هذا البحث.

6- عينة البحث:

وزعت خمس مائة (500) بطارية من الاستبيانات. إلا أن مائتان و واحد و ثمانون (281) منها فقط كانت صالحة للتحليل بينما تم الاستغناء عن البقية، كون بعض بنودها لم يتم الإجابة عنها من قبل المستجوبين. هكذا اشتملت عينة البحث على مائتان و واحد و ثمانون (281) ضابطا في الشرطة. نجد من بينهم مائة و خمسة و تسعون (195) منهم ضابطا و ستةو ثمانون (86) محافظا.

7- الأدوات الإحصائية:

تم إدخال و تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

و قد تم تحليل البيانات باستخدام العمليات الإحصائية التالية:

- استخراج التوزيعات التكرارية و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لوصف خصائص عينة البحث و للتعرف على مستويات متغيرات البحث.

- استخدام أسلوب الانحدار المتعدد للتنبؤ بمصادر الضغط المهني و المميزات النفسية التي تفسر أكبر قدر من التباين بالنسبة للمتغير التابع.

- حساب معامل الارتباط بيرسون Pearson لدراسة العلاقة بين المتغيرات.

- اختبار "ت"(t test) لدراسة المقارنة الطرفية لاستبيان مصادر الضغط المهني. و لدراسة دلالة الفروق في الدفاعية.
- اختبار $ك^2$ لدراسة الفروق بين الإجابات بنعم و لا على بنود الاستبيان الأولي لمصادر الضغط المهني.

الفصل الخامس

"عرض و تحليل و مناقشة النتائج"

تمهيد

1- الخصائص العامة لضباط الشرطة

2- الضغط المهني عند ضباط الشرطة

3- استراتيجيات المقاومة عند ضباط الشرطة

4- الدفاعية الانفعالية / العقلانية عند ضباط الشرطة

5- المعبرية الانفعالية عند ضباط الشرطة

6- الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة

7- علاقة الضغط المهني بالاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة

8- علاقة الضغط المهني بالمميزات النفسية عند ضباط الشرطة

9- علاقة المميزات النفسية بالاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة

10-أثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على الاحتراق النفسي

11- مناقشة عامة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل الأخير من البحث عرض و تحليل و مناقشة النتائج المتوصل إليها. ففي البداية تطرقنا إلى عرض وصفي تحليلي للنتائج و هي نقطة البداية في عملية التحليل ثم تبعناها بمناقشة النتائج على ضوء الأدبيات السابقة حول الموضوع. بذلك يعتبر هذا الفصل الجزء الحيوي من البحث، لأنه يقدم الأدلة الإحصائية المنطقية و يحللها.

1- الخصائص العامة لضباط الشرطة:

و تتمثل خصائص عينة البحث في: السن، و الحالة المدنية، وعدد الأطفال، و المستوى التعليمي، و المنطقة السكنية، و الأقدمية في الجهاز، و الأقدمية في المركز الحالي.

1-1- السن:

يوضح الجدول الموالي (25) الإحصاء الو صفي لسن عينة البحث

جدول (25): الإحصاء الوصفي لسن عينة البحث

فئات السن	التكرارات	النسب المئوية
30-26	16	5.82
35-31	25	9.09
40-36	112	40.73
45-41	83	30.18
50-46	25	9.09
55-51	12	4.36
60-56	2	0.73
المجموع	275	100
الناقص	6	
المجموع الكلي	281	
أدنى سن	26	
أعلى سن	58	
المتوسط الحسابي	40.48	
الانحراف المعياري	5.63	

تحتوي عينة البحث على أغلب شرائح الأعمار المهنية، إلا أن أغلب أفراد العينة سنهم يتراوح ما بين 36 و 40 سنة إذ بلغ عددهم في هذه الفئة العمرية 112 ضابط بنسبة 40.73 % كما يتضح من الجدول (25). تليها الفئة التي يتراوح سنها ما بين 41 و 45 سنة حيث قدر عدد أفرادها ب 83 ضابط بنسبة 30.18% . ثم جاءت الفئتان العمريتان (31 – 35) و (46 – 50) بالتساوي، حيث قدر عدد أفراد كل واحدة منها ب 25 فرد أي بنسبة 9.09% . تلتهما الفئة التي يتراوح سنها ما بين 26 و 30 سنة ب 16فرد و بنسبة 5.82 % و تبعتها الفئة التي يتراوح سنها ما بين 51 و 55 سنة ب 12 فرد و بنسبة 4.36 % في حين فإن الفئة الأخيرة و الأكبرهم سنا لم تحتوي إلا على شخصين اثنين فقط.

يتبين من خلال الجدول نفسه أن ستة أفراد من عينة البحث المقدرة ب 281 ضابط لم يصرحوا عن سنهم و عليه فإن متوسط سن 275 الباقي قدر ب 40.48 بانحراف معياري 5.63 و أن أعمارهم تتراوح ما بين 26 و 58 سنة بذلك تكون العينة قد احتوت أغلب شرائح الأعمار المهنية.

1-2- الحالة المدنية:

يوضح الجدول أدناه الحالة المدنية لأفراد عينة البحث

جدول (26): الحالة المدنية لعينة البحث

الحالة المدنية	التكرارات	النسب المئوية
أعزب	38	13.6
متزوج	238	85
مطلق	3	1.1
أرمل	1	0.4
المجموع	280	100
الناقص	1	
المجموع الكلي	281	

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن المتزوجين يمثلون أغلبية أفراد عينة البحث حيث بلغ عددهم 238 فرد من بين 280 فرد (كون ضابط واحد لم يصرح عن حالته المدنية) أي بنسبة 85% ، و ربما هذا راجع إلى سن ضباط الشرطة المعنيين بالبحث و الذي يفوق 26 سنة كما لاحظنا ذلك في الجدول السابق. يلي فئة المتزوجين فئة العزاب الذي بلغ عددها 38 فرد بنسبة 13.6% و هي نسبة ضعيفة جدا

بالمقارنة مع فئة المتزوجين. كذلك الأمر بالنسبة لفئة المطلقين التي بلغ عددها 3 أفراد بنسبة 1.1% .في حين نجد شخص واحد فقط أرمل.

2-1 - عدد الأطفال:

سنعرض في الجدول الموالي (27) الإحصاء الوصفي لعدد الأطفال لأفراد عينة البحث

جدول (27): الإحصاء الوصفي لعدد الأطفال لدى أفراد عينة البحث

عدد الأطفال	التكرارات	النسب المئوية
بدون أطفال	15	6.67
1-2	99	44
3-4	88	39.11
5-6	18	8
7-8	4	1.78
9-10	1	0.44
المجموع	225	100
الناقص	56	
المجموع الكلي	281	
أدنى عدد للأطفال	0	
أكبر عدد للأطفال	9	
المتوسط الحسابي	2.56	
الانحراف المعياري	1.53	
الانحراف المعياري	1.53	

يتراوح عدد الأطفال لدى أفراد عينة البحث المتزوجون منهم و الذين صرحوا بذلك من و لا طفل إلى تسعة أطفال بمتوسط حسابي قدر ب2.56 و انحراف معياري 1.53. إلا أن أغلب الضباط لديهم عدد قليل جدا من الأطفال كما جاء في الجدول أعلاه (27) إذ نجد 99 فرد بنسبة 44 % لديهم طفل أم طفلين و 88 فرد بنسبة 39.11 % لديهم ثلاثة أطفال أم أربعة. و يتضح جليا من الجدول نفسه أنه كلما زاد عدد الأطفال لدى أفراد العينة كلما قل عدد أفرادها. إذ نجد 18 فرد بنسبة 8 % لديهم خمسة أم ستة أطفال و 4 أفراد بنسبة 1.78 % لديهم سبعة أم ثمانية أطفال و فرد واحد فقط من ضمن 225 فرد لديه تسعة أطفال.

يبرز أيضا من خلال الجدول أن 15 فرد من أفراد عينة البحث بدون أطفال و 56 فرد لم يصرحوا عن عدد الأطفال لديهم و هذا ربما يعود إلى كون هؤلاء الأفراد غير متزوجين كون 13.5% من أفراد عينة البحث عزاب كما جاء في الجدول رقم (27) أم أن ليس لديهم أطفال فعلا.

المستوى التعليمي:

يبين الجدول (28) توزيع أفراد عينة البحث حسب مستواهم التعليمي.

جدول (28): المستوى التعليمي لعينة البحث

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب المئوية
إبتدائي	1	0.4
متوسط	13	4.7
ثانوي	118	42.6
جامعي	145	52.3
المجموع	277	100
الناقص	4	
المجموع	281	

يتضح من الجدول السابق (28) أن أغلب أفراد العينة و البالغ عددهم 145 فرد و بنسبة 52.3 % مستواهم التعليمي جامعي، يليهم 118 فرد بنسبة 42.6 % ثانوي، ثم 13فرد و بنسبة 4.7 % مستواهم متوسط. يمكن عزو هذه النتائج إلى أن المناصب القيادية في الشرطة تتطلب مميزات و قدرات خاصة كالذكاء و الفطنة و الكفاءة و هذا ما يمكن إيجاده لدى الأشخاص الذين يملكون مستوى تعليمي لا بأس به. أما النسب الضعيفة للمستويات المتدنية من التعليم فيمكن إرجاعها إلى الأشخاص الذين وصلوا إلى هذه المناصب عن طريق الترقية نتيجة الأقدمية أو الخبرة، خاصة و أن في السابق لم تكن الشهادة الجامعية معيارا للتوظيف في سلك الشرطة.

3-1- المنطقة السكنية:

الجدول الآتي يوضح المنطقة السكنية لعينة البحث

جدول (29): المنطقة السكنية لعينة البحث

المنطقة السكنية	التكرارات	النسب المئوية
داخل ولاية الجزائر	244	92.1
خارج ولاية الجزائر	21	7.9
المجموع	265	100
الناقص	16	
المجموع الكلي	281	

نلاحظ من الجدول رقم (29) أن أغلب أفراد العينة و البالغ عددهم 244 من بين 265 و بنسبة 92.1 % يقطنون ولاية الجزائر في حين 21 منهم و بنسبة 7.9 % يقطنون خارجها.

4-1- الأقدمية في المركز الحالي:

يمثل الجدول الموالي سنوات الأقدمية في المركز لعينة البحث

جدول (30): الإحصاء الوصفي لسنوات الأقدمية في المركز لدى عينة البحث

فئات السن	التكرارات	النسب المئوية
1−5	197	79.6
6−10	7	15
11−15	9	3.6
16−20	3	1.2
21−25	1	0.4
المجموع	247	100
الناقص	34	
المجموع الكلي	281	
أدنى	1	
أعلى	24	
المتوسط الحسابي	3.92	
الانحراف المعياري	3.6	

يبرز من خلال قراءة الجدول رقم (30) أن أغلب أفراد العينة و البالغ عددهم 197 و بنسبة 79.6 % تتراوح سنوات الأقدمية لديهم في المركز بين سنة واحدة و خمس سنوات يليها 37 فرد بنسبة 15 % تتراوح سنوات الأقدمية لديهم بين ست و عشر سنوات و يبقى عدد أفراد العينة يقل كلما زادت سنوات الأقدمية. و يمكن إرجاع ذلك إلى كون التوظيف في سلك ضباط الشرطة أصبح في السنوات الأخيرة يتم و بشكل كبير على أساس الشهادات الجامعية بالإضافة إلى تربص يتلقاه المترشح في هذا السلك بعكس السنوات الماضية التي كانت رتبة ضابط تمنح على أساس الترقية مما يتطلب سنوات كثيرة من الخدمة.

كما يتضح من خلال الجدول أن السنوات التي قضاها ضباط الشرطة في الجهاز تتراوح بين سنة واحدة و24 سنة بمتوسط حسابي يقدر ب 3.92 و انحراف معياري 3.60.

إلا أن ما يجدر الإشارة إليه هو أن هناك ضباط قضوا أقل من سنة في مركزهم إلا أنهم غير معنيين بهذا البحث.

1-7- الأقدمية في الجهاز:

يمثل الجدول الموالي سنوات الأقدمية في الجهاز لعينة البحث

جدول (31): الإحصاء الوصفي لسنوات الأقدمية في الجهاز لعينة البحث

فئات السن	التكرارات	النسب المئوية
5-1	26	9.56
10-6	17	6.25
15-11	66	24.26
20-16	115	42.28
25-21	30	11.03
30-26	11	4.04
35-31	3	1.103
40-36	4	1.47
المجموع	272	100
الناقص	9	
المجموع الكلي	281	
أدنى	1	
أعلى	37	
المتوسط الحسابي	16.24	
الانحراف المعياري	6.75	

نجد حسب الجدول أعلاه (31) أن أغلب أفراد العينة و المقدر عددهم 115 فرد من ضمن 272 و بنسبة 42.28 % قضوا ما بين 16 و 20 سنة خدمة في الجهاز و66 فرد بنسبة 24.26 % قضوا ما بين 11 و 15 سنة و 30 فرد و بنسبة 11.03 % قضوا ما بين 21 و 25 سنة في الجهاز. و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن أغلب أفراد العينة قدماء في الجهاز و يمكن إرجاع ذلك إلى أن من بين 281 ضابط هناك 86 منهم برتبة محافظ و نعلم أن هذه الرتبة لا تمنح لهؤلاء الضباط إلا بعد مرور سنوات عديدة من الخدمة في الجهاز.

كما نلاحظ أيضا من خلال نفس الجدول أن هذه النسب في تنازل كلما زاد الأفراد عن 25 سنة أقدمية في الجهاز أو قل عن 11سنة.

يظهر أيضا من خلال نفس الجدول أن السنوات التي قضاها ضباط الشرطة في الجهاز تتراوح بين سنة واحدة و 37 سنة بمتوسط قدر ب 16.24 سنة و انحراف معياري 6.75.

هكذا تشمل عينة البحث أفراد في العقد الرابع من العمر و ذوي مستويات تعليمية عالية. و المفروض أن الأشخاص في مثل هذا السن وهذا المستوى يتميزون بقدر كبير من النضج و الوعي لتحمل مسؤوليات و أعباء مهنية و أسرية خاصة و أن أغلب هؤلاء الأفراد متزوجون و لديهم أطفال حتى و إن كان عددهم قليل. كما أنهم يقطنون بنفس الولاية التي يعملون فيها. و ما يجدر الإشارة إليه هو أن السنوات التي قضاها ضباط الشرطة في الجهاز أكثر من السنوات التي قضوها في مركزهم الحالي وهذا أمر طبيعي في المشوار المهني للموظفين.

2- الضغط المهني عند ضباط الشرطة:

يبين الجدول أدناه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و المتوسطات المعيارية لمختلف مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة.

جدول (32): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و المتوسطات المعيارية لمصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة

مصادر الضغط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط المعياري
المهمة	60.1317	10.6470	0.8577
الجهاز	35.9146	7.2309	0.8177
العلاقات	31.1281	6.1995	0.6659
المحيط الاجتماعي	16.8185	4.0557	0.4484
العلاقة بيت/عمل	21.5979	5.0687	0.7098
الضغط ككل	165.5907	27.9268	0.8804

يتضح من خلال الجدول (32) أن ضباط الشرطة يعانون من مختلف مصادر الضغط المهني و المتمثلة في: المهمة، و الجهاز، و العلاقات، و المحيط الاجتماعي، و العلاقة بيت/عمل. فهي جميعها بالإضافة إلى الضغط ككل مرتفعة فمتوسطاتها الحسابية تفوق متوسط المقياس. و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن هذه المهنة هي فعلا من المهام الضاغطة و هذا ما راح إليه معظم الخبراء

كما يبرز من خلال النتائج بالجدول ذاته ترتيب مصادر الضغط المهني إذ تمثل المهمة المصدر الأكثر ضغطا من المصادر الأخرى للضغط إذ بلغ متوسطها المعياري 0.8577. يليها ضغط الجهاز أي المنظمة التي ينتمي إليها ضباط الشرطة و ذلك بمتوسط معياري قدر ب0.8177 ثم ضغط العلاقة بيت/عمل بمتوسط معياري 0.7098 فضغط العلاقات بمتوسط معياري 0.6659 و أخيرا ضغط المحيط الاجتماعي بمتوسط معياري

0.4484. في حين نلاحظ أن الضغط ككل هو أكثر من مصادره بعدا عن المتوسط المتوقع للمقياس.

إن رتبة ضابط الشرطة في حدّ ذاتها لها خصوصياتها إذ أن الواجبات المطالبون بها و الالتزامات المقيدون بها تجعلهم دائما في حالة تأهب و على استعداد دائم للقيام بالفعل و اتخاذ قرارات مهما كانت الظروف ناهيك عما يتعرضون له و ما يشاهدونه خلال القيام بمهامهم هذا كله وغيره يجعلهم عرضة للضغوطات.

كما أن لجهاز الشرطة تقاليده الراسخة و ضوابطه المحددة و المفروضة فرضا على هؤلاء الضباط حيث أنه أحيانا تحصر حريتهم مما تجعلهم يدركون ضغطا مهنيا.

و بالنسبة للعلاقة بيت/عمل تشكل مصدرا للضغط و هذا راجع إلى تعارض الأدوار و في هذا الصدد يذكر قرينهاوسGreenhaus و بوتيل Beutell (عن بروشون- شويتزر، 1997) أن هناك ثلاث حالات لتعارض الأدوار: أولا، الوقت الذي يقضيه الفرد في دور يجعله لا يترك إلا وقت قصير لتسخيره للأدوار الأخرى. ثانيا، التوترات التي يولدها دور معين يمكن أن تؤثر على الأدوار الأخرى و ثالثا السلوكات التي تلائم دور معين يمكن أن تؤثر على الأدوار الأخرى.

كذلك العلاقات مع الآخرين تعتبر بدورها مصدرا للضغط كونها تقوم على الأخذ و العطاء، على الفعل و رد الفعل، على الفهم المتبادل بين الضابط و مرؤوسيه أو بينه و بين زملائه أو بينه و بين رؤسائه و بينه وبين الشعب الخ... و قد ثبت علميا أن التعامل مع الأشخاص أصعب من التعامل مع الأشياء و هذا راجع لعدة أسباب كسوء عملية الاتصال، و الدهنيات المختلفة و الظروف المحيطة الخ...

وكون عمل ضابط الشرطة ميداني أكثر فهو عملا ليس روتينيا أو عملا يمكن ممارسته في مكتب مغلق و إنما هو في معظمه عمل محتك بالجمهور و يتطلب كما يقول (الباز، 2000) انفعالا و تفاعلا معه. مما يجعل المحيط الاجتماعي في حد ذاته مصدرا للضغط.

3- استراتيجيات المقاومة عند ضباط الشرطة:

يبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و المتوسطات المعيارية لمختلف استراتيجيات المقاومة عند ضباط الشرطة.

جدول (33): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و المتوسطات المعيارية لاستراتيجيات المقاومة عند ضباط الشرطة

الاستراتيجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط المعياري
السند	17.2456	3.2404	1.0016
المهمة	25.7544	4.8270	0.2599
المنطق	13.4484	2.4139	1.2214
العلاقة بيت/عمل	14.3096	4.6752	0.0662
الوقت	16.2669	2.6813	0.8454
الاندماج	25.1068	4.2707	0.9616

يتضح من خلال الجدول (33) أن ضباط الشرطة يستعملون مختلف استراتيجيات المقاومة المتمثلة في: السند الاجتماعي، والمهمة، و المنطق، والوقت، و الاندماج و هذا بدرجات عالية في حين يستعملون إستراتجية العلاقة بيت/عمل بدرجة تفوق المتوسط لكن في الحد الأعلى في مجال الدرجات المتوقعة.

يتبين أيضا من الجدول أن إستراتجية المنطق تأتي في المرتبة الأولى من حيث الاستعمال إذ يبلغ المتوسط المعياري 1.2214 بمتوسط حسابي 13.4484 و انحراف معياري 2.4139. و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن ضباط الشرطة يلجئون إلى هذه الإستراتجية لأنها تعتبر كجزء هام للتعامل مع الظواهر و الأحداث التي يصادفونها حتى لا ينفعلوا معها.

يلي هذه الإستراتجية إستراتجية السند الاجتماعي إذ بلغ المتوسط المعياري 1.0016 بمتوسط حسابي 17.2456 و انحراف معياري 3.2404 . و هذه الإستراتجية

ليست بعيدة عن إستراتجية الاندماج لما يعطيه السند من قبل الآخرين من قوة و دفع لمواصلة العمل و التخفيف عن الذات و قد بلغ المتوسط المعياري 0.9616 بمتوسط حسابي 25.1068 و انحراف معياري4.2707 . و هذا يؤكد ما يلاحظ فعلا في جهاز الأمن من اندماج فعلي لإطاراته و هذا قد يخفف عنهم عبء هذه المهنة و مخاطرها.

ثم تأتي إستراتجية الوقت التي تلعب دورا هاما في مثل هذه المهن فضباط الشرطة يميلون إلى السرعة الزائدة في الحياة و عدم الصبر و هذا بمتوسط معياري 0.8454 و بمتوسط حسابي 16.2669 و انحراف معياري 2.6813.

في المرتبة الموالية تأتي إستراتجية المهمة بمتوسط معياري 0.2599 و بمتوسط حسابي 25.7544 و انحراف معياري 4.8270 . إذ يلجأ ضباط الشرطة إلى تغيير أو إعادة تنظيم عملهم للتخفيف من الضغط الذي يعانون منه.

و في الأخير تأتي إستراتجية العلاقة بيت/عمل.

تتفق النتائج المتوصل إليها فيما يخص استراتيجيات المقاومة المستعملة من طرف المسئولين مع نتائج دراسة (ستورا Stora، 1994) و التي تبرز أهمية استعمال المسئولين لمختلف الاستراتيجيات كونها تساعدهم على التكيف مع مختلف المواقف الضاغطة التي يتعرضون إليها. كما تتفق أيضا مع نتائج التي توصل إليها (Kirkcaldy وFurnham، 1995) على عينة من 90 إطارا عاليا في الشرطة.

4- الدفاعية عند ضباط الشرطة:

يظهر الجدول أدناه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و المتوسطات المعيارية للدفاعية الانفعالية / العقلانية عند ضباط الشرطة.

جدول (34): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و المتوسطات المعيارية للدفاعية الانفعالية / العقلانية عند ضباط الشرطة

الدفاعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط المعياري
العقلانية	16.9324	2.6415	2.6244
الانفعالية	14.8149	2.7061	1.7793
الدفاعية ككل	37.5160	5.1590	2.6199

و لمعرفة ما إذا كان ضباط الشرطة يظهرون دفاعية عقلانية أكثر من دفاعية انفعالية تم الاستعانة باختبار "ت" لعينتين متشابهتين و جاءت النتائج كالتالي:

جدول(35): نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين الدفاعية الانفعالية و العقلانية

الدفاعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة
العقلانية	16.9324	2.6415	13.636-	280	0.000
الانفعالية	14.8149	2.7061			

نلاحظ من خلال الجدولين السابقين (34) و (35) أن درجات الدفاعية العقلانية أكبر من درجات الدفاعية الانفعالية حيث بلغ متوسط الدفاعية العقلانية 16.9324 بانحراف معياري 2.6415 في حين بلغ متوسط درجات الدفاعية الانفعالية 14.8149 بانحراف معياري 2.7061 كما أن هناك فرقا دالا بين درجات الدفاعية العقلانية و درجات الدفاعية الانفعالية حيث بلغت قيمة "ت" -13.636 و هي دالة إحصائيا على مستوى أقل من 0.05.

هكذا يبدي ضباط الشرطة دفاعية عقلانية بدرجة أكثر من دفاعية انفعالية. و ربما هذا راجع إلى طبيعة مهنة الشرطة التي تتطلب استعمال العقل في مواجهة الظواهر و الأحداث و الأخطار بدلا من الانفعال.

و يعتبر التحكم الانفعالي عامل هام بالنسبة للهوية المهنية لضباط الشرطة سواء من حيث توقعات الناس أو طلبات الثقافة غير الرسمية فسلطتهم ترتكز على ضبط شعورهم حسب ريزر Reiser و ڤيجر Geiger (1984) (عن بار-أون Bar-on و آخرون، 2000).

5- المعبرية الانفعالية عند ضباط الشرطة:

يبين الجدول أدناه المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للمعبرية الانفعالية عند ضباط الشرطة.

جدول (36): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمعبرية الانفعالية عند ضباط الشرطة

عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
281	53.1673	11.0064

يبرز الجدول رقم (36) المتوسط الحسابي للمعبرية الانفعالية و الذي يقدر ب53.1673 و انحراف معياري 11.0064 و هذا المتوسط أقل من متوسط المقياس الذي يقدر ب 59.5 و هذا يدل على أن ضباط الشرطة يظهرون معبرية انفعالية عالية.

هذه المميزة النفسية جد هامة بالنسبة للأفراد خاصة الذين يعانون من ضغط مرتفع إذ تساعدهم على التعبير عن مشاعرهم و أحاسيسهم و متاعبهم مما قد يخفف عنهم، و هذا فعلا ما يحتاج إليه ضباط الشرطة كون طبيعة عملهم تجعلهم عرضة لمختلف الضغوطات كما أثبتت ذلك العديد من الدراسات و الدراسة الحالية.

في هذا الصدد صممّ جرانويل–وارد Granwell-ward (1987) استبيانا يقيس فيه العوامل التي تساهم في تعرض الفرد للضغوط، و التي تؤثر في صحته الجسدية و النفسية، و من بين أهم هذه العوامل نجد القدرة على التعبير عن الانفعالات (عن سيد يوسف، 2004). فالفائدة من المعبرية الانفعالية كما يرى بوندور Bandura (عن ڤرنبرج Greenberg و آخرون، 1996) أنها تجعل الفرد يقيم و يراجع الأحداث و أن يحصر مدى إدراكاته و تحكمه و سيطرته على ردود أفعاله الانفعالية بصرف النظر على كيفية حدوثها. كما تجعل الفرد حسب (لوبور، 1997) يواجه المثيرات الضاغطة و الاستجابات لها.

6- الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة:

يبين الجدول الموالي المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و المتوسطات المعيارية للاحتراق النفسي و أبعاده الأربعة عند ضباط الشرطة.

جدول (37): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة

أبعاد الاحتراق النفسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مفهوم الذات السلبي	33.2562	16.0734
العدائية	36.2989	14.5304
عدم الربط	39.6655	14.6171
العجز	34.7295	15.7991
الدرجة الكلية للاحتراق النفسي	143.952	58.1846

يبرز من خلال الجدول رقم (37) أن متوسط درجات الاحتراق النفسي لمختلف أبعاده كل على حدة و لدرجته الكلية أقل من المتوسط و هذا يشير إلى أن درجات الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة تحت المتوسط لكن غير ضعيف.

يمكن أن نفسر ذلك على أساس ما يتميز به هؤلاء من مميزات نفسية كما تعبر عنه النتائج المحصل عليها أعلاه. فهذه المميزات تساعد ضباط الشرطة على مقاومة مختلف مصادر الضغط الذي ثبت وجودها لديهم.

كما يمكن أن يعود ذلك إلى لجوء هؤلاء الضباط إلى استعمال مختلف استراتيجيات المقاومة لمواجهة مختلف مصادر الضغط المهني مما يحول دون تطور الضغط المهني إلى احتراق نفسي و كذلك لجوئهم إلى الأساليب غير المباشرة لمقاومة الضغوطات.

إن النتيجة المتوصل إليها في هذه البحث تختلف عما توصل إليه الباحثين في هذا الميدان ففي دراسة إينزمان و شوفولي (1998) التي أجريت على عينتين من ضباط الشرطة و حراس السجون من بلدين مختلفين هما الولايات المتحدة و هولندا توصلا فيها إلى أن كلا العينتين لديهما نفس مستويات الاحتراق النفسي و هي مستويات عالية.

7- علاقة الضغط المهني بالاحتراق النفسي:

يبين الجدول (38) أدناه نتائج معاملات الارتباط بين مختلف مصادر الضغط المهني و أبعاد الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة

جدول (38): معاملات الارتباط بين مختلف مصادر الضغط المهني و أبعاد الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة

	مفهوم الذات السلبي	العدائية	عدم الترابط	العجز	الاحتراق النفسي ككل
المهمة	0.089	0.079	0.091	0.093	0.093
الجهاز	0.070	0.073	0.080	0.070	0.077
العلاقات	*0.136	*0.131	**0.161	**0.161	**0.155
المحيط الاجتماعي	**0.163	*0.125	*1.136	*0.135	*0.147
العلاقة بيت/عمل	**0.201	**0.164	**0.183	**0.191	**0.194
الضغط ككل	*0.142	*0.126	*0.144	*0.144	*0.146

**** دال عند مستوى دلالة 0.01**

*** دال عند مستوى دلالة 0.05**

يمكن أن نبرز من خلال قراءة الجدول رقم (38) جملة من النقاط نحصرها فيما يلي:

1- توجد علاقة ارتباطية دالة بين ثلاثة مصادر للضغط المهني كل على حدة و المتمثلة فيما يلي حسب قوة و دلالة العلاقة: العلاقة بيت/عمل، و العلاقات، و المحيط الاجتماعي و مختلف أبعاد الاحتراق النفسي كل على حدة.

2- توجد علاقة ارتباطية دالة بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و ثلاثة مصادر للضغط المهني كل على حدة و المتمثلة فيما يلي حسب قوة و دلالة العلاقة: العلاقة بيت/عمل، و العلاقات، و المحيط الاجتماعي.

3- توجد علاقة إرتباطية دالة بين الدرجة الكلية للضغط المهني و مختلف أبعاد الاحتراق النفسي كل على حدة. و هذا يعني أنه كلما ارتفعت الدرجة الكلية للضغط المهني كلما زادت درجة العدائية و عدم الربط و العجز و الدرجة الكلية للاحتراق النفسي و العكس صحيح.

4- توجد علاقة ارتباطية دالة و موجبة بين الدرجة الكلية للضغط و الدرجة الكلية للاحتراق النفسي. و هذا يعني أنه كلما ارتفعت الدرجة الكلية للضغط المهني كلما زاد مستوى الاحتراق النفسي و العكس صحيح.

5- في حين يوجد مصدران اثنان من مصادر الضغط هما: المهمة و الجهاز لديهما علاقة ضعيفة جدا و غير دالة سواء مع أبعاد الاحتراق النفسي كل على حدة أو مع الدرجة الكلية للاحتراق النفسي.

يمكن أن نقول بناءا على ما سبق بأن الضغط المرتبط بالعمل في حد ذاته أو الجهاز لا يرتبط بالاحتراق النفسي و إنما التعامل مع الأشخاص سواء داخل أو خارج العمل أو مع العائلة أو المحيط الاجتماعي هي التي ترتبط بالاحتراق النفسي.

8- علاقة الضغط المهني بالمميزات النفسية:

سنتناول فيما يلي مدى ارتباط مختلف مصادر الضغط المهني بالمميزات النفسية المتمثلة في: استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية / العقلانية.

8-1- علاقة مصادر الضغط المهني باستراتيجيات المقاومة:

جدول (39): معاملات الارتباط بين مختلف مصادر الضغط المهني و إستراتيجيات المقاومة لدى ضباط الشرطة

	المهمة	الجهاز	العلاقات	المحيط الاجتماعي	العلاقة بيت/عمل	الضغط ككل
السند	0.219**	0.087	0.124*	0.142*	0.168**	0.185*
المهمة	0.123*	0.043	0.067	0.083	0.120*	0.107
المنطق	0.006-	0.055-	0.018-	0.064-	0.029-	0.035-
العلاقة بيت/عمل	0.062-	0.022-	0.010	0.055-	0.02-	0.024-
الوقت	0.147*	0.079	0.102	0.133*	0.131*	0.142*
الاندماج	0.244**	0.117*	0.156**	0.111	0.205**	0.211**

**** دال عند مستوى دلالة 0.01**

*** دال عند مستوى دلالة 0.05**

يظهر جليا من خلال الجدول (39) أن كل مصدر من مصادر الضغط المهني له علاقة ارتباطية دالة و لو باستراتيجية واحدة من استراتيجيات المقاومة. فضغط المهمة و ضغط العلاقة بيت/عمل لديهما ارتباط دال و موجب بكل من استراتيجية الاندماج و استراتيجية السند الاجتماعي كل على حدة عند مستوى دلالة 0.01. و باستراتيجية الوقت و استراتيجية المهمة كل على حدة عند مستوى دلالة 0.05. كذلك الأمر بالنسبة لضغط العلاقة بيت/عمل.و بالنسبة لضغط العلاقات توجد علاقة ارتباطية موجبة و دالة عند مستوى دلالة 0.01 بينه و بين استراتيجية الاندماج و عند مستوى دلالة 0.05 بينه و بين استراتيجية السند. أما بالنسبة لضغط المحيط الاجتماعي فلديه علاقة ارتباطية موجبة و دالة عند مستوى دلالة 0.05 باستراتيجية السند و باستراتيجية الوقت كل على حدة. أما

ضغط الجهاز فيرتبط ارتباطا موجبا دالا عند مستوى دلالة 0.05 و باستراتيجية واحدة فقط هي استراتيجية الاندماج.

أما بالنسبة لمدى ارتباط الدرجة الكلية للضغط باستراتيجيات المقاومة فإننا نجد أن الضغط الكلي يرتبط ارتباطا موجبا و دالا عند مستوى دلالة 0.01 باستراتيجية الاندماج و باستراتيجية السند الاجتماعي و باستراتيجية الوقت كل على حدة عند مستوى دلالة 0.05.

هكذا نستنتج أن استراتيجيات الاندماج ، و السند الاجتماعي، والوقت كل على حدة ثم المهمة على التوالي يلجأ إليها ضباط الشرطة لمقاومة مختلف مصادر الضغط المهني. في حين نجد استراتيجية العلاقة بيت/عمل و استراتيجية المنطق علاقتهما الارتباطية غير دالة مع أي مصدر من مصادر الضغط المهني و مع درجته الكلية.

8-2- علاقة مصادر الضغط المهني بالمعبرية الانفعالية:

جدول (40): معاملات الارتباط بين مختلف مصادر الضغط المهني و المعبرية الانفعالية لدى ضباط الشرطة

	المهمة	الجهاز	العلاقات	المحيط الاجتماعي	العلاقة بيت/عمل	الضغط ككل
المعبرية الانفعالية	0.024	0.048	*0.136	0.071	0.054	0.072

*** دال عند مستوى دلالة 0.05**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه (40) أنه توجد علاقة ارتباطية واحدة فقط بين مصدر واحد للضغط المهني و المتمثل في ضغط العلاقات و المعبرية الانفعالية و هي علاقة موجبة و دالة عند مستوى دلالة 0.05.

8-3- علاقة مصادر الضغط المهني بالدفاعية:

جدول (41): معاملات الارتباط بين مختلف مصادر الضغط المهني و الدفاعية لدى ضباط الشرطة

	المهمة	الجهاز	العلاقات	المحيط الاجتماعي	العلاقة بيت/عمل	الضغط ككل
العقلانية	-0.051	-0.081	-0.066	-0.117*	-0.028	-0.077
الانفعالية	0.025	0.000	0.023	0.001	0.027	0.019
الدرجة الكلية للدفاعية	-0.026	-0.049	-0.036	-0.072	-0.026	-0.046

*** دال عند مستوى دلالة 0.05**

يظهر من خلال الجدول (41) أنه توجد علاقة ارتباطية واحدة فقط بين ضغط المحيط الاجتماعي و الدفاعية العقلانية و هي علاقة سلبية دالة عند مستوى دلالة 0.05.

9- علاقة المميزات النفسية بالاحتراق النفسي:

سنتناول فيما يلي مدى ارتباط المميزات النفسية المتمثلة في: استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية / العقلانية بالاحتراق النفسي ككل و بأبعاده الأربعة لدى ضباط الشرطة.

9-1- علاقة استراتيجيات المقاومة بالاحتراق النفسي:

جدول (42): معاملات الارتباط بين استراتيجيات المقاومة و أبعاد الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة

	مفهوم الذات السلبي	العدائية	عدم الربط	العجز	الاحتراق النفسي ككل
السند	0.030	-0.021	0.044	-0.031	0.006
المهمة	*0.128	0.079	0.139	0.082	0.113
المنطق	-0.093	-0.117	-0.079	-0.088	-0.099
العلاقة بيت/عمل	0.082	0.087	0.106	0.063	0.088
الوقت	*0.148	0.096	0.111	*0.136	*0.130
الاندماج	0.061	0.042	0.088	0.057	0.065

*** دال عند مستوى دلالة 0.05**

يتضح من النتائج المجدولة أعلاه ما يلي:

- أن استراتيجية الوقت هي التي لديها علاقة ارتباطية دالة و موجبة ببعدي مفهوم الذات السلبي و العجز على التوالي(حسب القوة و الدلالة). كما أن لديها علاقة ارتباطية دالة و موجبة بالاحتراق النفسي ككل.

- يليها استراتيجية المهمة التي لديها علاقة ارتباطية دالة و موجبة ببعدي عدم الربط و مفهوم الذات السلبي على التوالي(حسب القوة و الدلالة) .

و عليه فإن بعد مفهوم الذات السلبي يرتبط ارتباطا دالا و موجبا باستراتيجيتين اثنين من استراتيجيات المقاومة و هما الوقت و المهمة.

في حين معاملات الارتباط الأخرى ضعيفة و غير دالة.

9-2- علاقة المعبرية الانفعالية بالاحتراق النفسي:

جدول (43): معاملات الارتباط بين المعبرية الانفعالية و أبعاد الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة

	مفهوم الذات السلبي	العدائية	عدم الربط	العجز	الاحتراق النفسي ككل
المعبرية الانفعالية	0.230**	0.205**	0.181**	0.156**	0.203**

**** دال عند مستوى دلالة 0.01**

يبرز من خلال الجدول (43) أن المعبرية الانفعالية لديها علاقة ارتباطية دالة و موجبة عند مستوى دلالة 0.01 بكل أبعاد الاحتراق النفسي كل على حدة حسب الترتيب التالي من حيث قوة و دلالة الارتباط: مفهوم الذات السلبي و العدائية و عدم الربط و العجز و بالدرجة الكلية للاحتراق النفسي. و هذا يعني أنه كلما قلت المعبرية الانفعالية كلما زاد مفهوم الذات السلبي و العدائية و عدم الربط و العجز و الاحتراق النفسي ككل.

9-3- علاقة الدفاعية بالاحتراق النفسي:

جدول (44): معاملات الارتباط بين الدفاعية و أبعاد الاحتراق النفسي لدى ضباط الشرطة

الدفاعية	مفهوم الذات السلبي	العدائية	عدم الربط	العجز	الاحتراق النفسي ككل
العقلانية	-0.249**	-0.198**	-0.205**	-0.223	-0.230**
الانفعالية	-0.124*	-0.094	-0.075	-0.083	-0.099
الدرجة الكلية للدفاعية	-0.259**	-0.205**	-0.199**	-0.214**	-0.231**

**** دال عند مستوى دلالة 0.01**

*** دال عند مستوى دلالة 0.05**

نلاحظ من الجدول أعلاه (44) أن الدفاعية العقلانية لديها علاقة ارتباطية دالة عند مستوى دلالة 0.01 بكل أبعاد الاحتراق النفسي كل على حدة حسب الترتيب التالي: مفهوم الذات السلبي، و العجز، و عدم الرط، و العدائية و بالدرجة الكلية للاحتراق النفسي. بعكس الدفاعية الانفعالية التي لديها علاقات ارتباطية ضعيفة و غير دالة ماعدا تلك علاقة ارتباطية واحدة ببعد مفهوم الذات السلبي.

أما بالنسبة للدرجة الكلية للدفاعية فلديها علاقات ارتباطية عكسية دالة عند مستوى دلالة 0.01 بكل أبعاد الاحتراق النفسي كل على حدة حسب الترتيب التالي: مفهوم الذات السلبي، و العجز، و العدائية، و عدم الربط و بالدرجة الكلية للاحتراق النفسي.

10- أثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على الاحتراق النفسي:

لمعرفة أثر كل من مصادر الضغط المهني المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل و استراتجيات المقاومة المتمثلة في: إستراتجية السند الاجتماعي، و إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و المعبرية الانفعالية على أبعاد الاحتراق النفسي كل على حدة و الدرجة الكلية للاحتراق النفسي تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد.

10-1- أثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على الدرجة الكلية للاحتراق النفسي:

سنعرض فيما يلي نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر مصادر الضغط المهني المتمثلة في: ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات، ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل على الدرجة الكلية للاحتراق النفسي.

جدول (45): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني على الدرجة الكلية للاحتراق النفسي

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديد R	معامل التحديد المعدل R^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.245	0.060	0.043	56.9273

جدول (46): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	56729.336	5	11345.867	3.501	0.004
الخطأ	891195.966	275	3240.713		
المجموع	947925.302	280			

جدول (47): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	104.752	20.995		4.989	0.000
ضغط المهمة	0.513−	0.454	0.094−	1.130−	0.260
ضغط الجهاز	1.929−	0.912	0.240−	2.114−	0.035
ضغط العلاقات	2.262	1.067	0.241	2.121	0.035
ضغط المحيط الاجتماعي	1.477	1.257	0.103	1.175	0.241
ضغط العلاقة بيت/عمل	2.039	0.975	0.178	2.091	0.037

يتبين من خلال الجدول (45) أن مجموع ما تفسره المتغيرات التالية: ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات، ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل من تباين في متغير الاحتراق النفسي ككل 0.043 و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.004 كما جاء في الجدول (46) لتحليل تباين الانحدار.

و يتبين من خلال الجدول (47) أن هناك ثلاث متغيرات من ضمن خمسة لديها تأثير دال على الاحتراق النفسي ككل عند مستوى دلالة أقل من 0.05 و هي: ضغط الجهاز، ضغط العلاقات و ضغط العلاقة بيت/عمل بينما متغيرين اثنين تأثيرهما غير دال.

ما يمكن قوله من خلال هذه النتائج أن معامل التحديد ضعيف و هذا إن دل على شيء إنما يدل على أن مصادر الضغط المهني وحدها غير كافية للتأثير على الاحتراق النفسي ككل و عليه أضفنا لمعادلة الانحدار متغيرات أخرى متمثلة في: إستراتجية السند

الاجتماعي، و إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و التعبيرية الانفعالية فارتفع معامل التحديد و قد جاءت النتائج كما يلي:

جدول (48): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على الدرجة الكلية للاحتراق النفسي

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديدR	معامل التحديد المعدلR^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.427	0.183	0.136	54.0759

جدول (49): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	173010.252	15	11531.017	3.944	0.000
الخطأ	774915.050	265	2924.208		
المجموع	947925.302	280			

جدول (50): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	174.0224	45.526		3.823	0.000
ضغط المهمة	-0.335	0.448	-0.061	-0.748	0.455
ضغط الجهاز	-1.767	0.881	-0.220	-2.007	0.046
ضغط العلاقات	1.872	1.035	0.199	1.809	0.072
ضغط المحيط الاجتماعي	0.874	1.221	0.061	0.715	0.475
ضغط العلاقة بيت/عمل	1.874	0.938	0.163	1.997	0.047
إستراتجية السند الاجتماعي	-0.851	1.262	-0.047	-0.674	0.501
إستراتجية المهمة	1.170	0.882	0.097	1.326	0.186
إستراتجية المنطق	-2.700	1.639	-0.112	-1.647	0.101
إستراتجية العلاقة بيت/عمل	1.187	0.809	0.095	1.467	0.144
إستراتجية الوقت	1.458	1.427	0.067	1.021	0.308
إستراتجية الاندماج	-0.669	1.042	-0.049	-0.642	0.521
المعبرية الانفعالية	0.582	0.318	0.110	1.831	0.068
الدرجة الكلية للدفاعية	-7.0881	3.009	-0.628	-2.353	0.019
الدفاعية الانفعالية	8.112	3.415	0.377	2.375	0.018
الدفاعية العقلانية	3.045	3.656	0.138	0.833	0.406

يتبين من خلال نتائج هذا التحليل كما جاء في الجدول (48) أن مجموع ما تفسره المتغيرات التالية: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط

الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل و إستراتجية السند الاجتماعي، و إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و المعبرية الانفعالية من تباين في متغير الاحتراق النفسي ككل كان 0.183 و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.000 كما يتضح من خلال جدول تحليل تباين الانحدار الموضحة نتائجه في الجدول (49).

و قد تبين من خلال قيم Beta "بيتا " الموضحة في الجدول (50) أن متغير الدفاعية ككل كان الأكثر أثرا و ذات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة Beta "بيتا " المقابلة لهذا المتغير −0.628 و هي دالة عند مستوى دلالة 0.019 و هذا يعني أنه كلما نقصت دفاعية ضباط الشرطة ارتفعت لديهم درجات الاحتراق النفسي و العكس صحيح فالدفاعية الزائدة تنقص من درجات الاحتراق النفسي لديهم فهذه الخاصية أو المميزة تحميهم و تقيهم من المعاناة و بالتالي عدم الشعور بالاحتراق النفسي.

و قد تلا متغير الدفاعية ككل متغير الدفاعية الانفعالية حيث بلغت قيمة Beta "بيتا" 0.377 و هي دالة عند مستوى دلالة 0.018 و هذه النتيجة تعني أن الدفاعية الانفعالية تزيد من شعور ضباط الشرطة بالاحتراق النفسي و العكس صحيح. فالضابط المندفع انفعاليا تكون سلوكاته و تصرفاته غير فعالة مما يزيد من مشاكله و تراكم أخطائه فيقع فريسة للضغط المهني و إن استدام هذا الوضع يشعر لا محالة بالاحتراق النفسي. يأتي المرتبة الثالثة متغير ضغط الجهاز الذي بلغت قيمة بيتا فيه 0.220 و هي دالة عند مستوى دلالة 0.046 و هي تعني أن إدراك ضباط الشرطة لضغط الجهاز يزيد من درجات الاحتراق النفسي لديهم و العكس صحيح و هذا إن دلّ على شيء فإنما يدل على أن لجهاز الشرطة دور كبير في مدى شعور الأشخاص الذين ينتمون إليه بالطمأنينة و الأمن و الانتماء و بمدى مشاركتهم في اتخاذ القرارات و أن لديهم مرونة في التسيير و أنهم يتلقون إشرافا ملائما من طرف رؤسائهم.

و تعتبر عملية المشاركة في اتخاذ القرارات من بين العمليات التي يشعر من خلالها الأفراد العاملون باهتمام الإدارة بهم و تقدير إمكاناتهم و مهاراتهم من جهة، و وسيلة لربط

الأهداف الشخصية و الجماعية للأفراد بالأهداف التنظيمية للمؤسسة من جهة أخرى. و قد وجد فرينش و كابلان (19970) أن المسئولين الذين شاركوا في اتخاذ القرارات لديهم إحساس واطىء بالتهديد المرتبط بالعمل (كوبر، 1981) و هذا يجعلهم قادرين على الصمود و مواجهة مختلف التحديات في محيطهم.

و أخيرا يأتي متغير ضغط العلاقة بيت/عمل حيث بلغت قيمة "بيتا " 0.163 و هي دالة عند مستوى دلالة 0.047 و هي تدل على أنه كلما زاد ضغط العلاقة بيت/عمل زاد شعور ضباط الشرطة بالاحتراق النفسي. أما بقية المتغيرات فتأثيرها غير دال إحصائيا.

10-2- أثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على مفهوم الذات السلبي:

سنتعرض فيما يلي إلى نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر مصادر الضغط المهني المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل على مفهوم الذات السلبي

جدول (51): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني على مفهوم الذات السلبي

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديدR	معامل التحديد المعدل R^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.250	0.062	0.045	15.7058

جدول (52): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	4505.115	5	901.023	3.653	0.003
الخطأ	67834.436	275	246.671		
المجموع	72339.552	280			

جدول (53): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	23.203	5.792		4.006	0.000
ضغط المهمة	0.155−	0.125	0.103−	1.237−	0.217
ضغط الجهاز	0.516−	0.252	0.232−	2.049−	0.041
ضغط العلاقات	0.489	0.294	0.189	1.662	0.098
ضغط المحيط الاجتماعي	0.560	0.347	0.141	1.615	0.107
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.613	0.269	0.193	2.279	0.023

يتوضح من الجدول (51) أن مجموع ما تفسره المتغيرات المستقلة المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل من تباين في متغير مفهوم الذات السلبي 0.062 و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.003 كما جاء في الجدول (52) لتحليل تباين الانحدار.

كما يبرز من خلال الجدول (53) أن هناك متغيرين اثنين من ضمن خمس متغير تأثيريهما دال على مفهوم الذات السلبي عند مستوى دلالة أقل من 0.05 و هما: ضغط العلاقة بيت/عمل و ضغط الجهاز بينما المتغيرات الأخرى تأثيرها غير دال.

إن ما يمكن استنتاجه من خلال هذه النتائج أن معامل التحديد ضعيف جدا و هذا يدل على أن مصادر الضغط المهني وحدها غير كافية للتأثير على مفهوم الذات السلبي و عليه أدخلنا لمعادلة الانحدار متغيرات أخرى متمثلة في: إستراتجية السند الاجتماعي، و

إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و التعبيرية الانفعالية فارتفع معامل التحديد و قد جاءت النتائج كما يلي:

جدول (54): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على مفهوم الذات السلبي

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديدR	معامل التحديد المعدلR^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.453	0.205	0.160	14.7295

جدول (55): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	14845.800	15	989.720	4.562	0.000
الخطأ	57493.751	265	216.958		
المجموع	72339.552	280			

جدول (56): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	41.510	12.401		3.347	0.001
ضغط المهمة	0.108−	0.122	0.071−	0.883−	0.378
ضغط الجهاز	0.444−	0.240	0.200−	1.852−	0.065
ضغط العلاقات	0.357	0.282	0.138	1.268	0.206
ضغط المحيط الاجتماعي	0.354	0.333	0.089	1.063	0.289
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.572	0.256	0.180	2.238	0.026
إستراتجية السند الاجتماعي	-9.299E-02	0.344	0.019−	0.271−	0.787
إستراتجية المهمة	0.383	0.240	0.115	1.593	0.112
إستراتجية المنطق	0.696−	0.447	0.104−	1.558−	0.120
إستراتجية العلاقة بيت/عمل	0.275	0.220	0.080	1.246	0.214
إستراتجية الوقت	0.481	0.389	0.080	1.238	0.217
إستراتجية الاندماج	0.297−	0.284	0.079−	1.046−	0.297
المعبرية الانفعالية	0.196	0.087	0.134	2.260	0.025
الدفاعية ككل	2.080−	0.820	0.668−	2.538−	0.012
الدفاعية الانفعالية	2.275	0.930	0.383	2.446	0.015
الدفاعية العقلانية	0.914	0.996	0.150	0.918	0.359

حسب الجدول (54) فإن مجموع المتغيرات المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل و إستراتجية السند الاجتماعي، و إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و المعبرية الانفعالية تفسر 20.5% من التباين في متغير مفهوم الذات السلبي و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.000 كما يتبين من خلال جدول تحليل تباين الانحدار الموضحة نتائجه في الجدول (55).

و تبرز قيم "بيتا " في الجدول (56) أن هناك أربع متغيرات من ضمن خمسة عشر (15) متغير لديها تأثير دال على مفهوم الذات السلبي على مستوى دلالة أقل من 0.05 بينما المتغيرات الأخرى يبقى تأثيرها غير دال إحصائيا. و تتمثل هذه المتغيرات حسب أهمية الأثر على مفهوم الذات السلبي:

– الدفاعية ككل بمعامل تحديد (−0.668) دال($P<0.012$) تعني هذه النتيجة أنه كلما زادت الدرجات في الدفاعية ككل نقصت في مفهوم الذات السلبي و العكس صحيح فالضابط الذي يتميز بدفاعية عالية يكون مفهم الذات لديه إيجابي.

– الدفاعية الانفعالية بمعامل تحديد (0.383) دال($P<0.015$) و هي تعني أنه كلما تميز الضابط بدفاعية انفعالية كلما زاد

مفهوم الذات السلبي لديه و العكس صحيح.

– المعبرية الانفعالية بمعامل تحديد (0.134) دال($P<0.025$) و هي تعني أيضا أنه كلما قلت المعبرية الانفعالية كلما زاد مفهوم الذات السلبي عند ضباط الشرطة و العكس صحيح. و هذا ما يفسر لجوء ضباط الشرطة إلى التعبير عما يشعر به و ما يعانون منه محاولين التخفيف من حدة ذلك.

– ضغط العلاقة بيت/عمل (0.180) و هي دالة عند مستوى دلالة 0.026 و تعني أنه كلما أدرك ضباط الشرطة ضغطا فيما يخص العلاقة بيت/عمل كلما زاد مفهوم الذات السلبي لديهم و العكس صحيح.

10-3- أثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على العدائية:

سنعرض نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر مصادر الضغط المهني المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل على بعد العدائية.

جدول (57): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني على العدائية

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديد R	معامل التحديد المعدل R^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.199	0.040	0.022	14.3685

جدول (58): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	2342.201	5	468.440	2.269	0.048
الخطأ	56774.688	275	206.453		
المجموع	59116.890	280			

جدول (59): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	27.701	5.299		5.228	0.000
ضغط المهمة	0.105-	0.115	0.077-	0.917-	0.360
ضغط الجهاز	0.349-	0.230	0.174-	1.516-	0.131
ضغط العلاقات	0.433	0.269	0.185	1.609	0.109
ضغط المحيط الاجتماعي	0.286	0.317	0.080	0.901	0.369
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.424	0.246	0.148	1.722	0.086

يتجلى من خلال الجدول (57) أن المتغيرات المستقلة المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل تفسر 0.040 من التباين في متغير العدائية و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.048 كما جاء في الجدول (58).

إلا أن ما يبرز من خلال الجدول (59) أن و لا مصدر من ضمن الخمس مصادر للضغط المهني تأثيره دال على بعد العدائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 .

كما أن معامل التحديد ضعيف و هذا يدل على أن مصادر الضغط المهني وحدها غير كافية للتأثير على بعد العدائية و عليه أدخلنا لمعادلة الانحدار المتغيرات التالية: إستراتجية السند الاجتماعي، و إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و التعبيرية الانفعالية فارتفع معامل التحديد و قد جاءت النتائج كما يلي:

جدول (60): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على العدائية

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديدR	معامل التحديد المعدلR^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.385	0.148	0.100	13.7839

جدول (61): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	8768.239	15	584.549	3.077	0.000
الخطأ	50348.651	265	189.995		
المجموع	59116.890	280			

جدول (62): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	42.625	11.605		3.673	0.000
ضغط المهمة	-4.564E-02	0.114	0.033−	0.400−	0.689
ضغط الجهاز	0.318−	0.224	0.158−	1.415−	0.158
ضغط العلاقات	0.325	0.264	0.139	1.233	0.219
ضغط المحيط الاجتماعي	0.172	0.311	0.048	0.552	0.581
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.386	0.239	0.135	1.614	0.108
إستراتجية السند الاجتماعي	0.308−	0.322	0.069−	0.958−	0.339
إستراتجية المهمة	0.200	0.225	0.067	0.891	0.374
إستراتجية المنطق	0.693−	0.418	0.115−	1.658−	0.099
إستراتجية العلاقة بيت/عمل	0.365	0.206	0.117	1.768	0.078
إستراتجية الوقت	0.273	0.364	0.050	0.751	0.453
إستراتجية الاندماج	0.135−	0.266	0.040−	0.507−	0.612
المعبرية الانفعالية	0.175	0.081	0.133	2.160	0.032
الدفاعية ككل	1.583−	0.767	0.562−	2.064−	0.040
الدفاعية الانفعالية	1.766	0.871	0.329	2.028	0.044
الدفاعية العقلانية	0.802	0.932	0.146	0.861	0.390

يتضح من خلال الجداول الثلاث أعلاه (60) (61) (62) أن ثلاث متغيرات من بين خمسة عشر متغير كانت على دلالة إحصائية و تؤثر على المتغير التابع تأثيرا دالا حيث بلغ معامل التحديد 0.148 و معامل الارتباط المتعدد 0.385 .

و بذلك يمكن القول أن كل من الدفاعية ككل و الدفاعية الانفعالية و المعبرية الانفعالية من أقوى العوامل تأثيرا على بعد العدائية و هي مسئولة عن تفسير ما يقرب 15% من التباين في درجاته و هذه النسبة دالة عند مستوى دلالة 0.000بينما المتغيرات الأخرى ليس لها تأثير دال يستحق الذكر في متغير العدائية.

و يمكن ترتيب هذه المتغيرات حسب أهميتها كما يلي:

- الدفاعية ككل
- الدفاعية الانفعالية
- المعبرية الانفعالية

يدل معامل الانحدار السالب للدفاعية ككل (−0.562) دال ($P<0.040$) أنه كلما تميز ضباط الشرطة بدفاعية أقل كلما زادت درجة العدائية لديهم و العكس صحيح.

يدل معامل الانحدار الموجب للدفاعية الانفعالية (0.329) دال($P<0.040$) أنه كلما تميز ضباط الشرطة بدفاعية انفعالية كلما ارتفعت لديهم درجة العدائية و العكس صحيح.

يدل معامل الانحدار الموجب للتعبيرية الانفعالية (0.133) دال($P<0.032$) أنه كلما تقل المعبرية الانفعالية عند ضباط الشرطة كلما زادت درجة العدائية لديهم و العكس صحيح.

10-4- أثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على عدم الربط:

من أجل معرفة أثر مصادر الضغط المهني المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل على بعد عدم الربط تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد التي جاءت نتائجها كما يلي:

جدول (63): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني على عدم الربط

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديدR	معامل التحديد المعدلR^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.237	0.056	0.039	14.3293

جدول (64): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	3359.310	5	671.862	3.272	0.007
الخطأ	56465.245	275	205.328		
المجموع	59824.555	280			

جدول (65): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	29.737	5.285		5.627	0.000
ضغط المهمة	-0.122	0.114	-0.089	-1.066	0.287
ضغط الجهاز	-0.475	0.230	-0.235	-2.069	0.040
ضغط العلاقات	0.620	0.268	0.263	2.311	0.022
ضغط المحيط الاجتماعي	0.301	0.316	0.084	0.953	0.342
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.460	0.245	0.159	1.873	0.062

يظهر من خلال الجدول (63) أن مجموع ما تفسره المتغيرات المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل من تباين في متغير عدم الربط 0.056 و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.007 كما جاء في الجدول (64) لتحليل تباين الانحدار.

كما يظهر من الجدول (65) أن هناك مصدرين اثنين من ضمن خمسة مصادر للضغط المهني تأثيريهما دال على بعد عدم الربط عند مستوى دلالة أقل من 0.05 و هما: ضغط الجهاز و ضغط العلاقات. بينما المتغيرات الأخرى تأثيرها غير دال.

إن ما يمكن استنتاجه أيضا من خلال هذه النتائج أن معامل التحديد ضعيف جدا و هذا يدل على أن مصادر الضغط المهني وحدها غير كافية للتأثير على بعد عدم الربط و عليه أدخلنا لمعادلة الانحدار نفس المتغيرات السابق ذكرها و المتمثلة في: إستراتجية السند الاجتماعي، و إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و التعبيرية الانفعالية فارتفع معامل التحديد و قد جاءت النتائج كما يلي:

جدول (66): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على عدم الربط

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديدR	معامل التحديد المعدلR^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.400	0.160	0.112	13.7708

جدول (67): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	9571.522	15	638.101	3.365	0.000
الخطأ	50253.033	265	189.634		
المجموع	59824.555	280			

جدول (68): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	44.664	11.594		3.853	0.000
ضغط المهمة	-9.624E-02	0.114	0.070−	0.844−	0.399
ضغط الجهاز	0.438−	0.224	0.217−	1.955−	0.052
ضغط العلاقات	0.540	0.264	0.229	2.048	0.42
ضغط المحيط الاجتماعي	0.166	0.311	0.046	0.534	0.594
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.409	0.239	0.142	1.712	0.088
إستراتجية السند الاجتماعي	-3.858E-02	0.321	0.009−	0.120	0.905
إستراتجية المهمة	0.354	0.225	0.117	1.576	0.116
إستراتجية المنطق	0.712−	0.418	0.118−	1.704−	0.090
إستراتجية العلاقة بيت/عمل	0.285	0.206	0.091	1.381	0.168
إستراتجية الوقت	0.169	0.363	0.031	0.465	0.643
إستراتجية الاندماج	-9.044E-02	0.265	0.026−	0.341−	0.734
المعبرية الانفعالية	0.115	0.081	0.087	1.427	0.155
الدفاعية ككل	1.560−	0.766	0.551−	2.037−	0.043
الدفاعية الانفعالية	1.863	0.870	0.345	2.142	0.033
الدفاعية العقلانية	0.560	0.931	0.101	0.601	0.548

بالرجوع إلى الجداول أعلاه (66) (67) (68) يتبين أنه يوجد متغيرين اثنين فقط من ضمن خمسة عشر (15) متغير وصلا إلى مستوى الدلالة الإحصائية و يؤثران على بعد عدم الربط و قد بلغ معامل التحديد 0.160 و معامل الارتباط المتعدد 0.40 .و بذلك يمكن القول أن كل من الدفاعية ككل و الدفاعية الانفعالية من أقوى العوامل تأثيرا على بعد عدم الربط و هي مسئولة عن تفسير ما يقرب 16% من التباين في درجاته. بينما المتغيرات الأخرى يبقى تأثيرها غير دال إحصائيا.

و يمكن ترتيب هذه المتغيرات حسب أهمية الأثر على عدم الربط كما يلي:

إن معامل انحدار الدفاعية ككل فهو سالب (0551−) دال (P<0.043) يعني أنه كلما تميز ضباط الشرطة بدفاعية أقل كلما زادت درجة عدم الربط لديهم و العكس صحيح.

أما معامل انحدار الدفاعية الانفعالية الموجب (0.345) دال(P<0.033) يعني أنه كلما تميز ضباط الشرطة بدفاعية انفعالية كلما ارتفعت لديهم درجة عدم الربط و العكس صحيح.

10-5- أثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على العجز:

سنعرض نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر مصادر الضغط المهني المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل على بعد العجز

جدول (69): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني على بعد العجز

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديدR	معامل التحديد المعدلR^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.251	0.063	0.046	15.4326

جدول (70): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	4396.086	5	879.217	3.692	0.003
الخطأ	65495.359	275	238.165		
المجموع	69891.445	280			

جدول (71): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	24.110	5.692		4.236	0.000
ضغط المهمة	0.131−	0.123	0.088−	1.065−	0.288
ضغط الجهاز	0.589−	0.247	0.269−	2.380−	0.018
ضغط العلاقات	0.719	0.289	0.282	2.488	0.013
ضغط المحيط الاجتماعي	0.329	0.341	0.085	0.966	0.335
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.542	0.264	0.174	2.051	0.041

يتبين من خلال الجدول (69) أن مجموع ما تفسره المتغيرات المستقلة المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل من تباين في متغير العجز 0.063 و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.003 كما جاء في الجدول (70) لتحليل تباين الانحدار.

كما يتبين من خلال الجدول (71) أن هناك ثلاث متغيرات من ضمن خمس متغيرات لديها تأثير دال على متغير العجز عند مستوى دلالة أقل من 0.05 و هي: ضغط الجهاز، ضغط العلاقات و ضغط العلاقة بيت/عمل بينما متغيرين اثنين تأثير هما غير دال.

ما يمكن قوله هنا أيضا أن معامل التحديد ضعيف جدا و هذا دليل على أن مصادر الضغط المهني وحدها غير كافية للتأثير على بعد العجز و عليه أدخلنا لمعادلة الانحدار متغيرات أخرى متمثلة في: إستراتجية السند الاجتماعي، و إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و التعبيرية الانفعالية فارتفع معامل التحديد و قد جاءت النتائج كما يلي:

جدول (72): النموذج الإجمالي لأثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على العجز

النموذج	معامل الارتباط r	معامل التحديدR	معامل التحديد المعدلR^2	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.408	0166	0.119	14.8267

جدول (73): تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"F	مستوى الدلالة
الانحدار	11636.497	15	775.766	3.529	0.000
الخطأ	58254.948	265	219.830		
المجموع	69891.445	280			

جدول (74): المعاملات

النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية	قيمة "ت"t	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة " بيتا"		
(الثابت)	45.225	12.482		3.623	0.000
ضغط المهمة	-8.532E-02	0.123	-0.057	-0.695	0.487
ضغط الجهاز	−0.567	0.241	-0.259	-2.347	0.020
ضغط العلاقات	0.649	0.284	0.255	2.288	0.023
ضغط المحيط الاجتماعي	0.182	0.335	0.047	0.543	0.587
ضغط العلاقة بيت/عمل	0.507	0.257	0.163	1.970	0.050
إستراتجية السند الاجتماعي	−0.411	0.346	-0.084	-1.188	0.236
إستراتجية المهمة	0.233	0.242	0.071	0.963	0.336
إستراتجية المنطق	−0.600	0.450	-0.092	-1.334	0.183
إستراتجية العلاقة بيت/عمل	0.263	0.222	0.078	1.185	0.237
إستراتجية الوقت	0.534	0.391	0.091	1.1365	0.173
إستراتجية الاندماج	−0.147	0.286	-0.040	-0.515	0.607
التعبيرية الانفعالية	9.573E-02	0.087	0.067	1.099	0.273
الدفاعية ككل	−1.857	0.825	-0.606	-2.251	0.025
الدفاعية الانفعالية	2.208	0.936	0.378	2.358	0.019
الدفاعية العقلانية	0.769	1.002	0.129	0.767	0.444

يتضح من خلال الجداول الثلاث أعلاه (72) (73) (74) أن ثلاث متغيرات من بين خمسة عشر متغير كانت على دلالة إحصائية و تؤثر على المتغير التابع حيث بلغ معامل التحديد 0.166 و معامل الارتباط المتعدد 0.408 .

و بذلك يمكن القول أن كل من الدفاعية ككل و ضغط الجهاز و ضغط العلاقات و ضغط العلاقة بيت / عمل من أقوى العوامل تأثيرا على بعد العجز و هي مسئولة عن تفسير ما يقرب 17% من التباين في درجاته و هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.000 . المتغيرات الأخرى ليس لها تأثير يستحق الذكر في متغير العجز.

و يمكن ترتيب هذه المتغيرات حسب أهميتها كما يلي:

- الدفاعية ككل
- ضغط الجهاز
- ضغط العلاقات
- ضغط العلاقة بيت / عمل

بهذا يكون متغير الدفاعية ككل أكثر المتغيرات المستقلة متنبئ بالعجز. و معامل انحدار السالب لهذا المتغير(−0.606) دال ($P<0.025$) يعني أنه كلما تميز ضباط الشرطة بدفاعية أقل كلما زادت درجة العجز لديهم و العكس صحيح.

أما مصادر الضغط التي تنبئ بالعجز فهي ثلاث مصادر يختلف معامل انحدارها بين موجب و سالب.

فمعامل انحدار ضغط الجهاز سالب (−0.259) دال ($P<0.020$) يعني أن هذا المصدر إن قل الضغط فيه زاد شعور الضباط بالعجز و العكس صحيح.

أما معامل انحدار ضغط العلاقات فهو موجب (0.255) دال ($P<0.023$) و هو يعني أنه كلما زاد ضغط العلاقات كلما زاد شعور الضباط بالعجز و العكس صحيح.

نجد كذلك معامل انحدار ضغط العلاقة بيت / عمل فهو موجب (0.163) دال ($P<0.050$) و هو يعني أنه كلما زاد ضغط العلاقة بيت / عمل كلما زاد شعور الضباط بالعجز و العكس صحيح.

11- مناقشة النتائج:

كون مهنة الشرطة من المهن الخمسة المصنفة عالميا كمهن ضاغطة فقد جاءت نتائج البحث الحالي لتثبت ذلك إذ توصلت إلى أن الضباط يدركون فعلا ضغطا مهنيا عاليا في مختلف مصادره التي تمّ قياسها.

وهذه النتائج تتماشى مع الدراسات السابقة التي أجريت على ضباط الشرطة كدراسة (كوب و آخرون، 1999) على ضباط الشرطة الهولنديون و دراسة (براون ، 1984) و دراسة (كوليك و آخرون،2000) و دراسة (كيركالدي و فورنهام ، 1995) على الإطارات العالية في الشرطة و دراسة (براون و كامبل ، 1990) و دراسة (أنشيل و آخرون، 1997) على الشرطة الأسترالية و التي أكدت جميعها على أن ضباط الشرطة يدركون ضغطا مهنيا عاليا.

و ما يجدر الإشارة إليه هو أن أغلب هذه الدراسات استعملت في قياسها للضغط لدى ضباط الشرطة استبيان يقيس الضغوطات العملية و الضغوطات التنظيمية بالإضافة إلى الضغط الكلي في حين قاست هذه الدراسة الضغط من خلال خمسة مصادر و هي: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل بالإضافة إلى الضغط الكلي.

هكذا فإن ضباط الشرطة بحكم عملهم يقضون وقتا يفوق ما يقضونه في بيوتهم طوال حياتهم المهنية و يتعرضون لضغوطات شتى و متفاوتة من حيث الدرجة، و على فترات قصيرة أم طويلة مثل المديرين (مزياني و بوسنة، 1998)، فإذا كانت لديهم أساليب مواجهة غير فعالة يعانون بالفعل من المخلفات و الآثار الضارة المرتبطة بهذه الضغوطات.

تؤكد نتائج البحث الحالي على أن ضباط الشرطة يلجئون إلى استعمال عدة استراتيجيات لمقاومة مختلف مصادر الضغط في ميدان عملهم و قد جاءت إستراتجية المنطق في الدرجة الأولى من حيث الاستعمال ثمّ إستراتجية السند ثمّ إستراتجية الاندماج

ثمّ إستراتجية الوقت ثمّ إستراتجية المهمّة و في الأخير تأتي إستراتجية العلاقة بيت / عمل.

يستعمل ضباط الشرطة بحكم مسؤوليتهم المنطق لأداء مهامهم و للتعامل مع مختلف القضايا التي يعالجونها مثلهم مثل مديري المؤسسات. فهم يتبنون تناولا منطقيا و غير انفعاليا إذ أن التحكم الانفعالي عامل هام بالنسبة للهوية المهنية لضباط الشرطة حسب قيرجن Geirgen و ريزر Reiser (1984))(عن بار–أون و آخرون، 2000).

يلجأ ضباط الشرطة إلى استعمال إستراتجية السند الاجتماعي و تعتبر هذه الإستراتجية من بين الاستراتيجيات الهامّة و قد شغلت بال العديد من الباحثين لما لها من أثر دال في التقليص من حدّة الضغط. فعمل ضباط الشرطة يتمّ في جماعات التي يمكن أن تقوم بدور كبير في تشكيل شبكة علاقات اجتماعية تقدم الدّعم و المساندة داخل العمل و خارجه. ففي بعض الظروف التي يشعر بها الأفراد بالخوف و الشك و فقدان الثقة و عندما يتهدد إحساسهم بالذات كنتيجة لذلك (و هذا كثيرا ما يحدث لدى العاملين في سلك الشرطة) فإن العديد منهم يمرون بخبرة الحاجة الشديدة لإيضاح ما يحدث لهم و الحصول على مساندة الآخرين لكي يطمئنوا و يهدؤوا (عن سيد عبد الله، 2000)

بينت العديد من الدراسات أن السند في العمل يعتبر عامل هام بالنسبة لعدة جوانب في السلوك التنظيمي. فالسند يزيد من درجة الرضا عن العمل و الالتزام فيه و بينت دراسات أخرى أن السند يؤثر تأثيرا دالا على قدرة الأفراد على مقاومة مختلف الضغوطات كما توصل إلى ذلك كوب Cobb (1976) و جاميس Jamis (1963) (عن شانيتي Shanethye وجيونقكويون Jeongkooyoon ، 2000). فالأشخاص الذين يمرون بأحداث ضاغطة أو مؤلمة تتفاوت استجاباتهم لتلك الأحداث تبعا لوجود مثل هذه العلاقات الودية و المساندة الاجتماعية كما وكيفا. فالسند الاجتماعي يعتبر محدد هام للفعالية التنظيمية و الرفاهية الفردية.

و أظهرت نتائج دراسة فان فيليدهوفن Van veledhoven و آخرون(2002) (عن البشابشة، 2005) إلى أنه إذا كان هناك دعم إيجابي في العمل فإن الشعور بالضغط يقل.

و بينت الدراسة التي أجريت من قبل الباحثين من جامعة ميشيجان لمدة عشرين سنة عن ضغوط العمل أن المساعدة التي يتلقاها الفرد المشرف من الزملاء و الأسرة لها تأثير كبير على التخفيف من حدّة الضغوط التي يواجهها في العمل (عن سيد يوسف، 2004).

يلجأ ضباط الشرطة أيضا إلى استعمال إستراتجية الوقت لأن مهنتهم تتطلب استغلال الوقت بشكل فعال و بالتالي إدارة وقت و وقت العاملين معهم.

فاتخاذ قرار بتنفيذ أمر هام مثلا في مجال عمليات الشرطة في وقت غير ملائم أو وقت لا يؤدي لأفضل النتائج قد يقود إلى نتائج غير مرضية أو يترتب عليه تعريض قوة الشرطة المناط بها التنفيذ لخطر دون مبرر كاف.

يستعمل ضباط الشرطة كذلك إستراتجية الاندماج لأن الاندماج في حدّ ذاته يعتبر مصدر لتطابق الفرد مع دوره المهني كنونقو Kanungo و ڤورن Gorn (1980)؛ ميشيل Michel(1994). فمهم جدا الرباط الذي ينشأ بين الفرد و بين المهنة التي يؤديها ريبون Ripon (1987) و قد أبرزت دراسات عديدة أهمية الاندماج في العمل براون Brown (1996) باورBauer وڤرين Green (1994)؛ مارشال Marshall و لاسك Lassk و غامساي Ramsay (1995) (عن بايي Paillé، 2000).

يستعمل ضباط الشرطة أيضا إستراتجية المهمّة و هذا بإعادة تنظيم العمل و هذا في حدّ ذاته يخفف عليهم من حدة الضغط و قد توصل شيرنيس Cherniss (1980) إلى أن الضغط المهني يمكن أن يتطور إلى احتراق نفسي في حالة عدم تمكن الفرد من تغيير الحالة التي يعيشها (شوفولي و بيترز، 2000) كما يستعملون إستراتجية العلاقة بيت / عمل التي جاءت في المرتبة الأخيرة و هذا ربما يعود إلى أن ضباط الشرطة يلجئون إلى

استعمال الموارد من داخل العمل من أجل مقاومة الضغوطات نظرا للغياب المستمر عن المنزل كونهم يقضون أكبر جزء من وقتهم في ميدان عملهم.

تتفق النتائج المتوصل إليها فيما يخص استراتيجيات المقاومة المستعملة من طرف المسئولين مع نتائج دراسة (ستورا Stora، 1994) و التي تبرز أهمية استعمال المسئولين لمختلف الاستراتيجيات كونها تساعدهم على التكيف مع مختلف المواقف الضاغطة التي يتعرضون إليها. كما تتفق أيضا مع نتائج التي توصل إليها (كيركالدي و فورنهام، 1995) على عينة من 90 إطارا عاليا في الشرطة و دراسة (كوليك و آخرون،2000). كما تتفق هذه النتائج إلى حدّ ما مع نتائج دراسة (مزياني، 1998) التي أجريت على مديري المؤسسات الخدماتية و الإنتاجية و التي طبقت فيها نفس أداة القياس.

كما توصلت نتائج البحث الحالي إلى أن ضباط الشرطة يتميزون بدفاعية عقلانية أكثر من دفاعية انفعالية ونظرا لطبيعة مهنة الشرطة فإن هذه النتيجة كانت متوقعة كون الدفاعية الانفعالية غير فعالة كاستراتيجية المقاومة المركزة على الانفعال. و يتطلب من ضباط الشرطة أن يقفوا موقفا محايدا من الناحية الانفعالية أو العاطفية حيال القضايا و الحوادث التي يعالجونها.

فالفرد العقلاني يتصرف كما يرى أنجيلAngel (1993) (عن ديريDeret و جانت Janet، 2000) بالطريقة التي يراها ضرورية أو حسب ما يظهر له. و هذا ما يشعره بالراحة. فنظام الدفاعية العقلانية ينطوي على إيجاد أسباب منطقية لما يحدث (عن كينو ترجمة شيرازني، 1993). إلاّ أنّ الدراسات حول الدفاعية العقلانية و الدفاعية الانفعالية منعدمة سواء على ضباط الشرطة أو فئات مهنية أخرى. و ربما تكون نتائج هذا البحث حافزا للباحثين مستقبلا لإجراء دراسات حول هذا الموضوع و موضوع المعبرية الانفعالية عند ضباط الشرطة التي هي نادرة أيضا و قد أظهرت نتائج البحث الحالي أنها عالية عند ضباط الشرطة.

فيما يخص أثر مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على الاحتراق النفسي فقد دلّت النتائج على أن مصادر الضغط المهني وحدها غير كافية للتأثير على الاحتراق النفسي ككل أو على أي من أبعاده الأربعة المتمثلة في: مفهوم الذات و العدائية و عدم الربط و العجز.و الدليل على ذلك معاملات التحديد المحصل عليها كانت كلها ضعيفة جدا إلا أن هذه المعاملات ارتفعت بعد إدخال متغيرات أخرى متمثلة في: إستراتجية السند الاجتماعي، و إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و التعبيرية الانفعالية في معادلة الانحدار و هذا يعني أن تفاعل مصادر الضغط المهني مع المميزات النفسية للفرد هي التي تؤثر على الاحتراق النفسي ككل أو على أي من أبعاده و مع ذلك فإن هناك ستّة متغيرات من بين خمسة عشرة متغير تأثيره دال على الاحتراق النفسي أو على أي بعد من أبعاده الأربعة.

يبرز من خلال النتائج المتوصل إليها أيضا أن متغير الدفاعية ككل هو المتغير الوحيد الذي كان لديه تأثير دال على كل أبعاد الاحتراق النفسي و على درجته الكلية.

فنقص الدفاعية يزيد من درجات الاحتراق النفسي ككل و في أبعاده الأربعة المتمثلة في : مفهوم الذات و العدائية و عدم الربط و العجز.

يلي الدفاعية ككل الدفاعية الانفعالية التي كان تأثيرها دال على الاحتراق النفسي ككل و على ثلاثة أبعاد من أبعاده. فالضباط الذين يتميزون بدفاعية انفعالية عالية يشعرون بالاحتراق النفسي و لديهم مفهوم ذات سلبي و عدائية عالية و عدم الربط.

و تعتبر الدفاعية ككل و الدفاعية الانفعالية أساليب غير مباشرة لمواجهة الضغوطات و التي يلجأ إليها الفرد عندما تكون الأساليب المباشرة غير فعالة (شاذلي، 2001).

و قد أكدت دراسة ثرونزونب Thronzonp (1992) من ارتباط الاحتراق النفسي بالقدرة على مواجهة أو أسلوب التعامل مع الاحتراق النفسي (عن محمود شقير، 2002).

و تتفق نتائج هذا البحث أيضا مع ما توصل إليه Elliott و زملائه (1996) فالمقاومة المركزة على الانفعال ترتبط ارتباطا وثيقا بالاحتراق النفسي إذا ما أخذنا بتعريف لازاروس للدفاعية الانفعالية (كوليك و آخرون،2000). فانفعال رجل الشرطة و انقيادهم لعواطفهم أمر غير مرغوب فيه فلا يصح أن يبدو عليهم ما يفصح عن غضبهم أو كراهيتهم. و كلما كان رجل الأمن قادرا على مداراة عواطفه كسب المزيد من الثقة و التأييد و التعاون فالانفعال لأنه يأتي بالقرارات الخطيرة المنفعلة و هذا الأمر لا يتّفق مع متطلبات عمليات الشرطة.

إلا أن ما يجدر الإشارة إليه هو أن الدراسات حول الدفاعية النفسية منعدمة تماما في هذا المجال لذلك لا يمكننا مقارنة نتائج البحث الحالي بأية دراسة.

و بالنسبة للمعبرية الانفعالية فقد كان تأثيرها دال على بعدين اثنين فقط من أبعاد الاحتراق النفسي و هما: مفهوم الذات و العدائية في حين تأثيرها غير دال على الاحتراق النفسي ككل. كذلك الأمر بالنسبة لمتغير المعبرية الانفعالية فإننا لم نتحصل على دراسات سابقة في هذا المجال. إلا أن الأبحاث الحديثة توصلت إلى أن الإفشاء عن المشاعر المتعلقة بالضغط المستمر تعود بالفائدة على صحة الفرد (ڤرينبرج و آخرون، 1996) و الدراسات الحديثة مؤخرا ربطت بين فوائد المعبرية الانفعالية بالسيرورة المعرفية للتوافق قرينبرج و ستون و وورتمان (1996)؛ لوبور و زملائه (1996) بينيبيكر(1993) (لوبور، 1997)

أما بالنسبة لمصادر الضغط المهني فقد توصلت نتائج البحث الحالي إلى أن هناك ثلاثة مصادر من ضمن خمس مصادر تأثيرها دال سواء على الاحتراق النفسي ككل أو على أيّ بعد من أبعاده.

يأتي في المرتبة الأولى مصدر ضغط العلاقة بيت / عمل الذي كان تأثيره دالا على الاحتراق النفسي ككل و على بعدي مفهوم الذات و العجز. فكلما زاد ضغط العلاقة بيت / عمل كلما زاد الاحتراق النفسي ككل لدى ضباط الشرطة و كلما زاد مفهوم الذات السلبي و العجز لديهم. و قد توصل ليترLeiter (1990) إلى أن السند العائلي ضروري

للفرد حتى يستطيع القيام بعمله إذ أنه يعتبر مورد هام كونه ينقص و يقي الفرد من الاحتراق النفسي (عن كوبر و مور، 1996) فالضغوطات في العمل تؤثر على الفرد في محيطه الأسري و الضغوطات الأسرية و العائلية بدورها أيضا تؤثر على الفرد في مكان عمله فبين المحيط العائلي و محيط العمل علاقة تأثر و تأثير. و هناك مؤشرات إحصائية تقول أن رجل الشرطة أكثر عرضة للمشاكل العائلية عن أرباب المهن الأخرى نظرا لطبيعة عملهم (العيسوي، 2005).

ثمّ يأتي مصدر ضغط الجهاز الذي لديه تأثير دال على الاحتراق النفسي ككل و على بعد واحد من أبعاده ألا و هو العجز. فكلما نقص ضغط الجهاز زاد الاحتراق النفسي ككل و العجز لدى ضباط الشرطة. فعمل هؤلاء يتطلب مهارات فنية و إدارية لحسن إدارة مجموعتهم و مهارات فكرية لوضع الخطط المناسبة لإنجاح الأهداف المقصودة.

يأتي في الأخير مصدر ضغط العلاقات الذي لديه تأثير دال على بعد واحد من أبعاد الاحتراق النفسي و هو العجز. فكلما زاد ضغط العلاقات زاد العجز لدى ضباط الشرطة.

فالعمل في جهاز الشرطة لا يعتمد فقط على القوة البد نية و المهارة في القيام بتنفيذ العمليات الأمنية و لكنه يعتمد أيضا على المهارة في التعامل مع الناس فالضابط لا بدّ أن تكون لديه القدرة على التأثير في الأشخاص و توجيههم بطرق معينة يتسنى بها كسب طاعتهم و ولائهم، كما لا بدّ أن يعمل على التنسيق بين الأفراد و الجماعة لرفع معنوياتهم من أجل بلوغ الهدف فهو الذي ينسق بين أفراده و هو المسئول على إيجاد تفاهم يحقق ترابط الجماعة و تماسكها و إلا يشعر بالعجز.

تقوم العلاقات على الأخذ و العطاء على الفعل و رد الفعل على الفهم المتبادل من كلا الطرفين أي الشرطة و الشعب و لهذا فإن عدم الاتصال المباشر بين الطرفين أو توقفه يؤدي إلى انعدام عنصر الإيجابية في هذه العلاقة لذلك يجب أن تقوم العلاقات على أساس التعامل السليم المبني على الشعور الوجداني و التأثير النفسي.

إن جوهر عمل ضابط الشرطة إذن هو معاملة الناس على اختلاف فئاتهم و ثقافتهم و وعيهم فهو يتصل بالناس و قادة الرأي و الرؤساء و المرؤوسين. و هذا يتطلب منه

الاستعداد لخلق العلاقات الطيبة مع كل هذه الفئات و اكتساب دعمهم و ثقتهم و إلا شعر بالعجز.

و قد أشارت دراسة عبد الله (1995) إلى أن الاحتراق النفسي يرتبط ارتباطا عكسيا بالعلاقات الشخصية السوية (عن محمود شقير، 2002).

يتضح إذن من خلال نتائج هذا البحث أنها مثلها مثل الدراسات السابقة –و إن كانت قليلة في هذا الميدان– توصلت إلى أن الضغط المهني و المميزات النفسية يؤثران فعلا على الاحتراق النفسي.

خاتمة البحث:

إن الهدف من هذا البحث هو معرفة مدى تأثير مصادر الضغط المهني و المميزات النفسية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة.

و بناءا على النتائج المتوصل إليها يمكننا القول أن الضباط يدركون فعلا ضغطا مهنيا عاليا فيما يخص مصادره المتمثّلة في: ضغط المهمّة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط العلاقة بيت / عمل ، و ضغط المحيط الاجتماعي على التوالي بالإضافة إلى الضغط الكلي.

و يلجأ ضباط الشرطة إلى استعمال عدة استراتيجيات مباشرة لمقاومة مختلف مصادر الضغط في ميدان عملهم و المتمثلة في: إستراتجية المنطق، وإستراتجية الاندماج، و إستراتجية السند، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية المهمّة و إستراتجية العلاقة بيت / عمل على التوالي كما يلجأ هؤلاء الضباط إلى استعمال استراتيجيات غير مباشرة متمثلة في: الدفاعية ككل و الدفاعية العقلانية و الانفعالية. كما يبدي ضباط الشرطة معبرية انفعالية عالية.

هذا من جهة من جهة أخرى نجد متغير أو عدة متغيرات من ضمن خمسة عشر (15) متغير و المتمثلة في: ضغط المهمة، و ضغط الجهاز، و ضغط العلاقات، و ضغط المحيط الاجتماعي و ضغط العلاقة بيت/عمل و إستراتجية السند الاجتماعي، و إستراتجية المهمة، و إستراتجية المنطق، و إستراتجية الوقت، و إستراتجية الاندماج و إستراتجية العلاقة بيت/عمل و الدفاعية الانفعالية / العقلانية و المعبرية الانفعالية تساهم في شرح التباين في درجات الاحتراق النفسي ككل و في أبعاده الأربعة كلّ على حدة و المتمثلة في : مفهوم الذات و العدائية و عدم الربط و العجز.

– تساهم كل من الدفاعية ككل و الدفاعية الانفعالية و ضغط الجهاز و ضغط العلاقة بيت / عمل في شرح التباين في الاحتراق النفسي ككل.

– تساهم كل من الدفاعية ككل و الدفاعية الانفعالية و ضغط العلاقة بيت عمل و التعبيرية الانفعالية في شرح التباين في بعد مفهوم الذات السلبي.

– تساهم كل من الدفاعية ككل و الدفاعية الانفعالية و المعبرية الانفعالية في شرح التباين في بعد العدائية.

– تساهم كل من الدفاعية الانفعالية و الدفاعية ككل في شرح التباين في بعد عدم الربط.

– تساهم كل من الدفاعية ككل و ضغط الجهاز و ضغط العلاقات و ضغط العلاقة بيت / عمل في شرح التباين في بعد العجز.

بذلك يكون التصور الذي تمّ اقتراحه للدراسة قد تحقق إلى حدّ كبير.

و بعد عملية تشخيص مصادر الضغط المهني و معرفة المميزات النفسية التي يبديها ضباط الشرطة و تأثير كل ذلك على الاحتراق النفسي يمكننا تقديم جملة من الاقتراحات نلخصها فيما يلي:

– عقد ندوات تدريبية حول موضوع الضغط و الاحتراق النفسي تساعد العاملين في جهاز الشرطة على مواجهة ضغوط العمل و على التقليل من أثرها.

– توفير مناخ تنظيمي صحي يسوده روح التآزر و التعاون و الدعم مما يساعد ضباط الشرطة على إظهار طاقتهم الكامنة نحو الجهاز الذي ينتمون إلي

– الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على الضغط و الاحتراق النفسي.

– إجراء المزيد من الدراسات حول الضغط المهني مصادره آثاره و علاقته بمميزات نفسية أخرى عند ضباط الشرطة أو عند الفئات الأخرى الأقل رتبة.

المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية:

1) أبو شامة عباس،(1999)، شرطة المجتمع، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

2) إخلاص محمد عبد الحفيظ و مصطفى حسين باهي، (2000)، طرق البحث العلمي و التحليل الإحصائي في المجالات التربوية و النفسية و الرياضية، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر.

3) الأحمدي حنان عبد الرحيم، (2002)، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر و الأعراض، دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض، الإدارة العامة للطباعة و النشر، معهد الإدارة العامة، الرياض.

4) الأصيبعي محمد إبراهيم 1، (بدون سنة)، الشرطة في النظم الإسلامية و القوانين الوضعية. دراسة مقارنة بين الشريعة و القانون، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر.

5) الأصيبعي محمد إبراهيم 2، (بدون سنة)، المساهمة الجماهيرية في المجالات الأمنية –نظام الأمن الشعبي المحلي في الجماهيرية كنموذج–، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر.

6) الأنصاري بدر محمد، (1997)، الشخصية من المنظور النفسي، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

7) الباز علي، (2002)، العلاقات العامة و العلاقات الإنسانية مع دراسات تطبيقية للعلاقات العامة بأجهزة الشرطة، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، مصر.

8) البشابشة سامر عبد المجيد، (2005)، أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية، في دراسات العلوم الإدارية، المجلد 32، العدد 3.

9) البوهي فاروق شوقي، (2005)، أساليب و مناهج البحث في التربية وعلم النفس، شركة الجمهورية الحديثة لتحويل و طباعة الورق، الإسكندرية، مصر.

10) البياني محمود مهدي، (2005)، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج 52- الإحصائيSPSS "معالجة البيانات مع شروط التحليل و تفسير النتائج"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، عمان.

11) الجحني علي بن فايز، (1999)، رؤية للأمن الفكري و سبل مواجهة الفكر المنحرف، في المجلة العربية للدراسات الأمنية و التدريب، المجلد 14، العدد 27، مايو، ص ص (245-286).

12) الجحني علي بن فايز، (2000)، الإعلام الأمني و الوقاية من الجريمة، الطبعة الأولى، الرياض.

13) الحجار محمد حمدي، (1990)، في العلاج في الطب النفسي السلوكي، الطبعة الأولى، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان.

14) الحناوي محمد صالح، و صلاح محمد عبد الباقي و محمد سعيد سلطان، (1999)، الدار الجامعية، الإسكندرية.

15) الداهري صالح حسن و العبيدي ناظم هاشم، (1999)، الشخصية و الصحة النفسية، الطبعة الأولى، دار الكندي للنشر و التوزيع، الأردن.

16) الرشيدي هارون توفيق، (1999)، الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها، الناشر: مكتبة الأنجلوالمصرية، القاهرة، مصر.

17) الرفاعي نعيم، (1999)، الصحة النفسية دراسة في سيكولوجية التكيف، الطبعة الأولى، منشورات جامعة دمشق.

18) السباعي محمود، (1963)، إدارة الشرطة في الدولة الحديثة، مطابع كوستاتسومس و شركاؤه، القاهرة، مصر.

19) السيد عبد الرحمان محمد، (1998)، نظريات الشخصية، دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، مصر.

20) السيد يوسف جمعة، (2004)، إدارة ضغوط العمل " نموذج للتدريب و الممارسة "، الطبعة الأولى، إيتراك للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، مصر.

21) المجدوب أحمد على، (1988)،الأمن الفكري و العقائدي مفاهيمه و خصائصه و كيفية تحققه، في نحوى استراتيجيات عربية للتدريب في الميادين الأمنية، الناشر: المركز العربي للدراسات الأمنية و التدريب بالرياض.

22) إيمان فوزي، (1996)، الصحة النفسية، الناشر: مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، مصر.

23) بن طاهر بشير، (1998)، إشكالية، مفهوم الضغط في الدراسات النفسيّة المعاصرة– عرض تحليلي– ، في عروض الأيام الوطنية الثالثة لعلم النفس وعلوم التربية من 25 إلى 27 ماي، الجزء الأول، منشورات جامعة الجزائر، دار الحكمة للطبعة و النشر و الترجمة و التصفيف و التوزيع، الجزائر، ص ص653–664.

24) جبل فوزي محمد، (2000)، الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

25) حسن مصطفى عبد المعطي،(2003)، منهج البحث الإكلينيكي أسسه و تطبيقاته، موسوعة علم النفس العيادي (2)، الطبعة الأولى، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة، مصر.

26) حمدي ياسين، وعلي عسكر و حسن الموسوي، (1999)، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، الطبعة الأولى، دار الكتب، مصر.

27) خالد أحمد عمر، (1991)، تنظيم إدارة الشرطة، كلية شرطة دبي، مطابع البيان التجارية، دبي، الإمارات.

28) رينو جاكلين، ترجمة شيزاني سمير، (1993)،دليل لمقاومة الضغط / الإجهاد / التوتر مرض العصر و واقع المجتمعات المتطورة، الطبعة الأولى، منشورات دار الآفاق الجديدة، بيروت.

29) زويلف مهدي و الطراونه تحسين، (1998)، منهجية البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، الأردن.

30) زيتون كمال عبد الحميد، منهجية البحث التربوي و النفسي من المنظور الكمي و الكيفي، الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر و التوزيع و الطباعة، القاهرة، مصر.

31) سعد عبد الرحمان، (1998)، القياس النفسي، الطبعة الثالثة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

32) سيد عبد الله معتز، (2000)، الإيثار و الثقة و المساندة الاجتماعية كعوامل أساسية في دافعية الأفراد للانضمام للجماعة، في بحوث في علم النفس الاجتماعي و الشخصية، المجلد الثالث، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، مصر.

33) شاذلي عبد الحميد محمد، (2001)، الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

34) شدو عبد العزيز، (1991)، أخلاقيات رجل الشرطة، في الثقافة الأمنية، سلسلة محاضرات الموسم الثقافي السادس، الناشر: المركز العربي للدراسات الأمنية و التدريب بالرياض.

35) طويق عز الدين، (1986)، وظيفة رجل الشرطة، في مختصر الدراسات الأمنية و التدريب، الجزء الثالث، الناشر: المركز العربي للدراسات الأمنية و التدريب بالرياض.

36) عبد الفتاح محمد يوسف، (1999)، الضغوط النفسية لدى المعلمين و حاجاتهم الإرشادية، في مجلة البحوث التربوية ، العدد 15، السنة الثامنة، يناير، ص ص (195-227).

37) عبد الواحد إمام، (1998)، الشرطة من منظور إسلامي، الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر.

38) عبيدات ذوقان و أبو السميد سهيلة، (2002)، البحث العلمي البحث النوعي و البحث الكمي، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، الأردن.

39) عدلي عصمت، (2001)، علم الاجتماع الأمني الأمن و المجتمع، دار المعرفة الجامعية بالإسكندرية، مصر.

40) عسكر علي، (2000)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت.

41) عيسوي عبد الرحمان محمد، (2002)، نظريات الشخصية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

42) عيسوي عبد الرحمان محمد، (2005)، علم النفس الشرطي، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر.

43) فضل ظاهر، (1994)، المنظور الاجتماعي للعمل الشرطي: منطلقا ته الفكرية و الواقعية و شروط نجاحه، المجلة العربية العربي للدراسات الأمنية و التدريب، المجلد 9، العدد 18، ص ص (91-111).

44) كشرود هدى، (2003)، دراسة العلاقة بين المعاملة الو الدية و الاكتئاب و استراتيجيات الكوبين عند الأبناء في إطار نموذج القابلية للتأثر، رسالة دكتوراه دولة في علم النفس الإكلينيكي، معهد علم النفس و علوم التربية، غير منشورة.

45) لطفي راشد (1992) نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها في الإدارة العامة، العدد 75، ص ص (69-95).

46) محمد حسن صالح أحمد و ناجي محمد قاسم و مها إسماعيل هاشم و آخرون، (بدون سنة)، الصحة النفسية و علم النفس الاجتماعي و التربية الصحية، الجزء الأول، مركز الإسكندرية للكتاب.

47) محمد شريف إسماعيل، (1992)، الأساليب الحديثة في تدريب رجال الشرطة، الناشر: المركز العربي للدراسات الأمني و التدريب بالرياض.

48) محمد شفيق، (2004)، البحث العلمي الأسس – الإعداد، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.

49) محمد قاسم عبد الله، (2001)، مدخل إلى الصحة النفسية، الطبعة الأولى، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، الأردن.

50) محمود أحمد صالح، (2002)، الأمن في الإسلام، في الأمن في الحياة، العدد 223، (ديسمبر2001– يناير 2002).

51) محمود شقير زينب، (2002)، الشخصية السوية و المضطربة، الطبعة الثانية، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر.

52) مزياني فتيحة، (1998)، أثر الضغط المهني و المميزات النفسية على الصحة و الرضا المهني عند المديرين، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، معهد علم النفس و علوم التربية، غير منشورة.

53) مزياني فتيحة و بوسنة محمود، (1998)، علاقة الضغط المهني بالصحة النفسية و الجسمية عند المديرين، في عروض الأيام الوطنية الثالثة لعلم النفس وعلوم التربية من 25 إلى 27 ماي، الجزء الأول، منشورات جامعة الجزائر، دار الحكمة للطبعة و النشر و الترجمة و التصفيف و التوزيع، الجزائر، ص ص 615-630.

54) مقابله نصر يوسف، (1996)، العلاقة بين مركز الضبط و الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، في مجلة علم النفس، العدد 39، السنة العاشرة، ص ص (110–119).

55) مقابله نصر يوسف و الرشدان مالك، (1997)، الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية و علاقته ببعض المتغيرات، أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، المجلد 13، العدد 2 (ب)، ص ص (37–56).

56) نقرة التهامي، (1988)، الأصول الإسلامية للشرطة و رجال الأمن، في آراء في الإعداد النموذجي لرجل الأمن، الناشر: المركز العربي للدراسات الأمنية و التدريب بالرياض.

57) هيجان عبد الرحمان أحمد بن محمد، (1998)، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها، في الإدارة العامة، الرياض، السعودية.

58) يخلف عثمان، (2001)، علم نفس الصحة، الطبعة الأولى، دار الثقافة للطباعة و النشر و التوزيع، قطر.

59) Ackerley, G.D., Burell,J., & Holder, D.C., & Al, (1998), Burnout among licensed psychologist , In Professional Psychology: Research and Practice, Vol. 19, N°6, pp 624-631.

60) Anshel, M.H., Robertson, M. & Capute, P., (1997), Sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian Police as a function of previous experience, In Journal of Occupational and organizational psychology, 70, pp 337-359.

61) Barling, J. & Macintyre, A. T., (1993), Daily work role stressors, mood and emotional exhaustion, In Work and Stress, Vol.7, N°.4, pp (315-325).

62) Bar-on,R., Brown, J.M. , Kirkcaldy, E.P. & Thomé, E.P., (2000), Emotional expression and implications of occupational stress : an application of the emotional quotient inventory (EQ-I). In Personality and Individual Differences, 28, pp1107-1118.

63) Bégley, T.M., (1998), Coping strategies as predictors of employee disress and turnover after an organizational consolidation : A longitudinal analysis, In Journal of Occupational and organizational psychology, 71, pp 305-329.

64) Besse, M., Chazarin, C., Dumont, A. & Al, (1992), Burnout : mythe ou réalité ?. In Recherche en Soins Infirmiers, N°28, Mars.

65) Boussena, M, Zahi, C. & Cherifati, D., (1999), Mise en place d'une procédure de sélection des officiers de la Sûreté Nationale : analyse de leur postes de travail, définition des étapes et outils de leur sélection, Rapport N°1, Rapport interne, SARP-CERED.

66) Brown, J.M., (1998), Law enforcement, In Encyclopedia of Occupational and Safety, Fourth edition, Edited by Stellinan International Labour Office, Geneva.

67) Brown, J.M. & Campbell, E.A.,(1990), Sources of occupational stress, In the police. In Work and Stress,Vol.4, N°4, pp305-318.

68) Bruchon-Schweitzer, M., Rascle,N., Quintard, B. & Al, (1997), Stress professionnel et santé, In Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, N° 3, pp 61-74.

69) Buunk, B.P., Schaufeli, W.B. & Ybema, J.F., (1994), Burnout , uncertainty, and the desire for social comparison among nurses, In Journal of Applied Social Psychology, 24, 19, pp 1701-1718.

70) Cathébras, P. & Rousset.H., (1988), Esquise d’une épistémologie du stress, In Revue de Médecine Psychosomatique, 16, pp 61-70.

71) Chipp, P.E. & Scherer, K., (1992), Les comportements de coping : étude de leur structure théorique et élaboration d’une échelle française, In Revue Européenne de Psychologie Appliquée, Vol.42, 4eme trimestre, pp 285-294.

72) Cooper,C.L, (1981), Psychology and managment : a text for managers and trade unions, The British Psychological Society.

73) Cooper,C.L, (1985), Organisation du travail et stress d’origine professionnelle, In Automation du travail et stress d’origine professionnelle, B.I.T, Genève.

74) Cooper,C.L, Sloan,S.J. & Williams, S., (1988), occupational stress indicator management guide, Oxford : NFER-Nelson.

75) Cooper,C.L, Sloan,S.J. & Williams, S., (1994), occupational stress indicator, data supplement, Oxford : NFER-Nelson

76) Cox, J., (1986), Stress. 7th Editions Macmillan Education L.T.D., London.

77) Crespy, J., (1984), Stress et psychopathologie, In Cahiers de Notes Documentaires, N°116, 3eme Trimestre.

78) Crombez, J., Gascon, L.L., Legault, L. & Al, (1985), Le burnout ou syndrome d'épuisement professionnel, In L' Union Médicale du Canada, Tome 114, Mars.

79) Delelis, G., (2004), Emotion et interaction sociale, relecture critique, In Bulletin de Psychologie, Tome 57 (2), 470, Mars – Avril, pp 157-164.

80) Déret, D. & Jamet, F. , (2000), Raisonnement déductif et rationalité : d'Aristote aux modéles cognitifs, In Bulletin de Psychologie, Tome 53, 2, Mars – Avril, pp 163-175.

81) Desinlock & Farrow, N., (1988), The grower handbook of managment. Grower Publicatin company, limited, England.

82) Dionne-Proulx,J., (1992), La perception du danger : une approche nouvelle d'identification et d'interventio en SST, In Revue Européenne de Psychologie Appliquée, Vol.42, N°4, 4eme trimestre, pp 297-304.

83) Dupain, P.H., (1998), Le « Coping » : une revue du concept et des méthodes d'évaluation, In Journal de Thérapie comportementale et cognitive, Vol.8, N°4, pp 131-138.

84) Eastburg, M.C., Williamson, M., Gorsuch, R. & Al , (1994), Social support, personality and burnout in nurses, In Journal of Applied Social Psychology, 24, 14, pp 1233-1250.

85) Esparbes-pistre, S., (1997), Anxiété et stratégie de faire face chez les adolescents gravement malades (cancer, diabète). In les Cahiers Internationaux de psychologie sociale, N°33, pp109-121.

86) Fagin, L., Carson,J., Leary,J. & Al, (1996), Stress, coping and burnout in mental health nurses : findings from three reseach studies, In International Journal Of Social Psychiatry, Vol.42, N°2, pp102-111.

87) Flin, R. & Slaven, G., (1996), Personality and emergency command ability, In Disaster Prevention and Management, Vol. 5, N°1, pp 40-46.

88) Grantham,H., (1985), Le dyagnostic différenciel traitement du syndrome d'épuisement professionnel « Burnout », In Annales Médico-psychologiques, VOL.143, N°8, PP 776-781.

89) Greenberg, M. A., Wortman, C. B. & Stone, A. A., (1996), emotional expression and physical health : revising traumatic memories or fostering self-regulation ? In Journal Of personality and Social Psychology, Vol. 71, N°3, pp (588-602).

90) Gross, J.J. & John, O.P., (1997), Revealing Feelings : Facets of emotional expressivity in self – reports, peer ratings and behavior, In Journal Of personality and Social Psychology, Vol. 72, N°2, pp 435-448.

91) Guidotti, L., (1998), Emergency end security services, In Encyclopedia of Occupational and Safety, Fourth edition, Edited by Stellinan International Labour Office, Geneva.

92) Jackson, S.E., Schwab, R.L., & Schuler, R.S., (1986), Toward an understanding of the burnout phenomenon, In Journal of Applied Psychology, Vol.71, N°4, pp 630-640.

93) Jiemmieson, N.L. & Terry, D.J., (1998), An experimental study of the effects of work stress, work control, and task information on adjustment, In Applied Psychology: An International Review, Vol. 47, N°3, pp 343-369.

94) Jiemmieson, N.L. & Terry, D.J., (1999), The moderating role of task, characteristics in determining responses to a stressful work simulation, In Journal Of Organizational Behavior, 20, pp 709-736.

95) Jones, J.E. & Bearley, W.L., (1995), Managing your energy, Facilitators guide, Published by Performance and human development, USA.

96) Kirkcaldy, B.D., Cooper,C.L. & Brown, J.M., (1994), exercise, job satisfaction and well-being among superintendent police officers, In European Review of Applied Psychology, Vol.44, N°22, pp 117-123.

97) Kirkcaldy, B.D. & Furnham, A.F., (1995), Coping, seking Social support among german police officers, In European Review of Applied Psychology, Vol.45, N°2, pp 121-125.

98) Koleck,M., Bruchon-Schweitzer, M., Thiébaut, E. & Al, (2000), Job stress, coping and burnout among french general practioners, In European Review of Applied Psychology, 3rd trimester, Vol.50, N°3, pp 309-314.

99) Kop, N., Euwema, M. & Schaufeli,W.B., (1999), Burnout, Job stress and violent behavior among dutch police officers, In Work and Stress, Vol. 13, N°4, pp 326-340.

100) Kring,A.M., Smith, D.A. & Neale, J.M., (1994), Individual differnces in dispositional expressiveness : development and validation of the emotional expressivity scale, In Journal Of personality and Social Psychology, Vol. 66, N°5, pp 934-949.

101) Laxenaire, M., (1984), La dépression d'épuisement et son traitement. In Journale Psychiat. Biol. Thér., N°11,pp 11-13

102) Lazarus, R.S., & Folcman,S., (1984), Stress Appraisal and coping. New York, Springer.

103) Leibigot, F. & Lafont,B., (1985), Psychology de l'épuisement professionnel, In Annales Médico-psychologiques, VOL. 143, N°8, pp 769-775.

104) Leiter, M. & Harvie, P.L., (1996), Burnout among mental health workers : a review and research agenda, In International Journal Of Social Psychiatry, Vol.42, N°2, pp90-101.

105) Lepore, S.J., (1997), Expressive writing moderate the relation between intrusive thoughts and depressive symptoms, In Journal Of personality and Social Psychology, Vol. 73, N°.5, pp (1030-1037).

106) Lepore, S.J. & Evans,G. W., (1996), Coping with multiple stressors in the environment , In Handbook of cooping theory, reseach, applications, John wiley & sons, inc.

107) Lepore, S.J., & Greenberg, A., (2000), Mending broken hearts : effects of expressive writing on mood, cognitive processing, Social adjustment, and health following a relationship breaup, In press: Social and health, april 14.

108) Lepore, S.J., Ragan, JD. & Jones, S., (2000), Talking facilitates cognitive – emotional processes of adaptation to an acute stressor. In Journal Of personality and Social support, Vol. 78, N° 3, pp 499-508.

109) Levasseur, P., (1987), Gérer ses ressources humaines ? Les Editions de l'Homme, Canada.

110) Maslach , C. & Jackson, S.E., (1984), Burnout in organizational settings, In Applied Social Psychology Annual, 5, pp 133-153.

111) Masson, J.W., (1975), A Historical view of stress field, part 2. In Journal Of Human Stress, Vol. 1, N° 2, June.

112) Maurer, M., (1984), Le stress une définition impossible : Selye au centre de la contrevérse, In Médecine et Hygiène, 42 pp 2240-2249.

113) Mc cain, N.L. & Smith, J.C., (1994), Stress and coping in the context of psychoneuroimmunologiy: a holistic framework for nursing practice and research, In Archives of psychiatric nursing, Vol. 8, N°4, August, pp 221-227.

114) Monjardet, D., (1997), Le chercheur et le policier, In Revue Française de Science Politique, Vol. 47, N°2, Avril, pp211-225.

115) Moore, K.A. & Cooper, C.L., (1996), Stress in mental health professionals : a theoretical overview, , In International Journal Of Social Psychiatry, Vol.42, N°2, pp (82-89).

116) Moran, C.C. & Britton, R., (1994), Coping in the emergency context. In Disaster and Prevention and Management, Vol. 3, N° 4, pp 27- 31.

117) Nyléne, L., (1996), The role of the Police in the total management of disaster, In Disaster Prevention and Management, Vol. 5, N°5, pp 23-30.

118) Paillé, P., (2000), Facteurs de l'engagement dans l'emploi à l'ussue d'un changement organisationnel, In Travail Humain, Tome 63, N°2, pp 153-169.

119) Paton, D., (1996), Training disaster workers : promoting well being and operational effectiveness, In Disaster Prevention and Management, Vol. 5, N°5,pp, 11-18.

120) Paulhan, J., Nuissier,J., Quintard, B. & Al, (1994), La mesure du « coping » traduction et validation française de l'échelle de Vitaliano, In Annales médico-psychologiques, Vol. 152, N° 5, pp (292-299).

121) Paulhan, J. & Quintard, B., (1994), La psychologie de la santé : une nouvelle approche dans la compréhension de la santé et de la maladie, In Annales médico-psychologiques, revue psychitrique, vol.152, Décembre, N° 10 .

122) Pearlin, L. & Schooler, C., (1978), The structure of coping, In Journal Of Health and Social Behavior , Vol. 19, N°3, pp 2-21.

123) Pegeron, P. & André, C., (1993), Modalités d'adaptation au stress et au programmes de gestion du stress. In Stress, Evénements, Individus et Symptômes. Edition Serrering, 4em Trimestre.

124) Peterson, C. & Bossio, L.M., traduit par Barets, S., (1993), Optimisme et santé, Collection changer la vie, Lattes, J.C. pour l'édition française.

125) Pezet-Langevin, V., (1999), Le stress au travail : des déclarations à l'observation des comportements , Actes du XXXIV congrès de la Self-caen, 15-17 septembre.

126) Pezet-Langevin, V., (à paraître), Le burnout : syndrome de réaction au stress professionnel, chapitre 2, In Neboit, M & Vézina, (eds) Santé au Travail : Le stress professionnel : PUF, Collection « Le Travail Humain ».

127) Pezet-Langevin, V. & Rolland, J.P., (1999) , Caractéristiques des situations de travail , burnout et attitude de

retrait. In Revue Européenne de Psychologie Appliquée, Vol. 49, N° 3, pp 239-248.

128) Poirier, M., (1985), Biologie des états d'épuisement, In Annales Médico-psychologiques, VOL. 143, N°8, pp 761-768.

129) Pronost, A.M., & Tap, P., (1997), Usure professionnelle et formation en soins palliatifs. In les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale, N°3, pp75-86.

130) Raquepaw, J.M. & Miller, R.S., (1989), Psychotherapist burnout: a componential analysis. In Professional Psychology : Research and Practice, Vol. 20, N°1, pp 32-36.

131) Rascle, N. & Irachabal, S., (2001), Médiateurs et modérateurs : implications théoriques et méthodologiques dans le domaine du stress et de la psychologie de la santé, In Le Travail Humain, Vol. 64, N°2, pp 97-118.

132) Renaud, J., (1990), Guide anti-stress. Marabout, Alleur, Belgique.

133) Rosenman, D. & Siligman, M., (1984), Abnormal psychology, New york norton and company press.

134) Savoie, A. & Forget, A., (1983), Le stress au travail, mesures et préventions, les éditions agence d'arc inc.

135) Scarfone,D., (1985), Le syndrome d'épuisement professionnel « Burnout » :y aurait-il de la fumée sans feu ?, In Annales Médico-psychologiques, VOL.143, N°8, PP

136) Schaufeli, W.B. & Peeters, M.C.W., (2000), Job stress and burnout among correctional officers: A literature review, In International Journal Of Stress Management, Vol.7, N°1, pp754-760.

137) Schaver, P., Schwartz, J., O'connor, C. & Al, (1987), Emotional knowledge : further exploratory of a prototype approch, In Journal Of personality and Social Psychology, Vol. 52, N°6, pp 1061-1086.

138) Schute, N., Toppinen, S., Kalimo, R. & Schaufeli, W.B., (2000), The factorial validity of the Maslach burnout inventory – general survey across occupational and organizational psychology, 73,pp 53-66.

139) Sekio,L., Blondin,L & Peretti,J.M., (1995), Passion: Ressources humaines dans le Contexte de La Mondialisation Des Marchès , Les Editions 4 L innc Montrel, Canada.

140) Shinn, M., (1984), Coping with job stress and burnout in the human services. In Journal Of personality and Social Psychology, Vol. 46, N° 4, pp 864-876.

141) Spielberger, C.D., Grier, K.S. & Greefield, (1982), Major dimension of stress law enforcement, In Florida Fraternal Order of Police Journal, Spring.

142) Spielberger, C.D. & Reheiser, E. C., (1987), preliminary test manual for Lifestyle defense mechanisms inventory.

143) Spielberger, C.D., Westberry, L.G., Grier, K.S. & Al, (1981), The Police stress survey Sources of stress in law enforcement, In Human Resources Institute Monograph, Series 3, N°6, Florida.

144) Stanon-rich, H.M., & Iso-Ahola, S.E., (1998), Burnout and leisure, In Journal Of Applied Psychology, 28, 21, pp 1931-1950.

145) Stora,J.B., (1994), Le Stress des managers en France. In European Review of Applied Psychology, N°2, pp 125-133.

146) Taris,T.W.,Schreurs,P.J.G. & Schaufeli,W.B., (1999), Burnout Inventory – General Survey: a two – sample examination of its factor structure and correlates. In Work and Stress, Vol. 132,N°3, pp 223-237.

147) Toivanen,H.,(1994), Occupational stress, In Working women and the benefits of relaxation training , Studies on bank employees and hospital cleaners , Doctoral dissertion , Kuopio,

148) Finland.

149) Turcotte, P., (1982), Qualité de vie: anti-stress et créativité, Les editions d'organisation , Paris.

150) Valentiner, D., Holahan, C.J. & Moos, R.H., (1994), Social support, Appraisals of event controllability and coping: An integrative model . In Journal Of personality and Social Psychology, Vol. 66, N°6, pp 1094-1102.

151) Vester, F., (1979), Vaincre le stress, Delachaud et niesilé, Paris.

152) Vrij, A. & Dingemans, L., (1996), Physical effort of police officers as a determinant of their behaviour toward criminals, In The Journal Of Social Psychology, 136 (4), pp 461-468.

153) Wallot, H, (1987), Le burnout est-il une maladie? In Laroque, A.,&Al, Psychologie du travail et nouveaux milieux de travail, actes du 4eme congrés international de psychologie du travail de langue française, Presse de l'université du quibec, Canada.

154) Weinberger, D.A. & Davidson, M.N., (1994), Styles of inhibiting emotional expression: distring - instring repressive coping from impression management. In Journal Of personality 62: 4, December.

155) Yoon, J. & Thye, S., (2000), Supervisor support in the work place: legitimacy and positive affectivity, In The Journal Of Social Psychology, 140, 3, pp 295-316.